

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA
SECCIÓN DE LENGUA
CASTELLANA Y COOPERACIÓN
TERRITORIAL**

2012-2014

**SERVICIO DE IDIOMAS Y ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES.
DEPARTAMENTO DE EDUCACION**

I.	IDENTIFICACIÓN.....	3
II.	MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES.....	3
	2.1 Misión.....	3
	2.2 Competencias y funciones.....	3
	2.3 Valores.....	4
III.	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES.....	5
	3.1 Relación de los servicios.....	5
	3.2 Compromisos e indicadores.....	6
IV.	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	8
V.	RELACIÓN NORMATIVA.....	9
VI.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	9
VII.	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE LENGUA CASTELLANA Y COOPERACIÓN TERRITORIAL.....	10
VIII.	SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS..	10
IX.	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	11
X.	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	11

CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE LENGUA CASTELLANA Y COOPERACIÓN TERRITORIAL

I. IDENTIFICACIÓN

La Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial forma parte de la estructura orgánica del Servicio de Idiomas y Enseñanzas Artísticas del Departamento de Educación.

Además de las funciones que le atribuye el Decreto Foral 107/2012, de 10 de octubre, para favorecer la enseñanza y el aprendizaje de la lengua castellana en la educación infantil, primaria y secundaria de Navarra, impulsa los planes del Departamento de Educación para la mejora de la comprensión lectora y de la expresión escrita, fomenta la utilización de las bibliotecas escolares, coordina la edición de estudios y materiales didácticos sobre estas materias, difunde y publica las convocatorias de los Programas de Cooperación territorial del Ministerio de Educación y realiza la selección y propuesta de los centros de Navarra beneficiarios de estos programas. Igualmente, convoca premios y concursos de ámbito autonómico y resuelve, dentro del ámbito de la Comunidad Foral aquellos otros premios de ámbito nacional con participación de alumnado de Navarra.

II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1. Misión

La misión de la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial es la mejora de la enseñanza, el aprendizaje y uso de la lengua, de la comprensión lectora y de la expresión, tanto oral como escrita, del alumnado de educación infantil, primaria y secundaria, así como la difusión y promoción de los programas de cooperación territorial y convocatorias de premios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

2.2. Competencias y funciones

Las competencias y funciones de la sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial se recogen, básicamente, en el artículo 16 del Decreto Foral 107/2012, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación (BON 204, de 17 de octubre de 2012).

Así, a la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial le corresponden las siguientes competencias:

- a) La elaboración de informes, estudios y propuestas sobre el desarrollo curricular de la enseñanza del castellano, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.



b) La propuesta de la elaboración y adquisición de materiales didácticos para la enseñanza del castellano, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.

c) La planificación, organización y desarrollo de actividades formativas dirigidas al profesorado para la didáctica del castellano, la mejora de la lectura y la escritura del alumnado y para la organización y gestión de las bibliotecas escolares, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.

d) La propuesta de la planificación de las actividades educativas complementarias y extraescolares de apoyo lingüístico y para el fomento de la lectura, así como las estrategias para su integración en los planes educativos de los centros escolares.

e) La organización, en la Comunidad Foral, de los programas de cooperación territorial que promueve el Ministerio de Educación en los que centros escolares de otras comunidades autónomas visitan Navarra.

f) La instrucción de los expedientes administrativos correspondientes a las materias que tiene atribuidas.

Para el desarrollo de las anteriores competencias, la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial ejerce las siguientes funciones:

- a) Detectar necesidades, planificar, organizar y evaluar actividades formativas para los docentes.
- b) Prestar asesoramiento a los centros escolares de Primaria y Secundaria para la revisión y/o elaboración de planes de lectura y escritura eficientes.
- c) Prestar asesoramiento a los centros para la organización e integración de la biblioteca escolar en sus planes educativos, así como para la utilización de las bibliotecas públicas como recurso educativo.
- d) Promover la elaboración, seleccionar, editar y distribuir a los centros escolares materiales, escritos y/o audiovisuales, para la didáctica de la lengua castellana, la utilización de la biblioteca escolar y la mejora de la comprensión lectora y la expresión escrita.
- e) Elaborar y resolver convocatorias de premios para reconocer las buenas prácticas docentes referidas a la lectura y la escritura.
- f) Impulsar la organización de actividades de fomento de la lectura y de formación de usuarios de la biblioteca en los centros escolares.
- g) Mantener y actualizar el catálogo de la biblioteca del propio Departamento de Educación, así como gestionar el préstamo bibliotecario.



- h) Difundir las convocatorias de los programas de cooperación territorial del Ministerio de Educación así como las convocatorias de premios de ámbito nacional y asesorar a los centros de Navarra para facilitarles su participación.
- i) Colaborar con otros servicios del Departamento de Educación en la elaboración de las evaluaciones diagnósticas de Primaria y Secundaria establecidas en la Legislación Educativa, en su caso.

2.3. Valores

La actividad de la Sección se inspira en los siguientes valores:

- a) Respeto a las dos lenguas propias de la Comunidad Foral de Navarra, así como a considerar las posiciones de otras personas, escucharlas y mostrar su voluntad de diálogo.
- b) Ética profesional: actuar con integridad personal, de forma honesta, equitativa, y con transparencia en las relaciones profesionales.
- c) Responsabilidad: actuar prestando atención y cuidado en lo que se hace o decide.
- d) Compromiso: identificarse y sentir como propios los objetivos de la organización y proponer mejoras para su buen funcionamiento.
- e) Innovación: adaptación a los cambios en las condiciones de trabajo y del entorno en que se desarrollan, introduciendo cambios en las formas de trabajo y de relación.
- f) Colaboración: trabajo en equipo para el logro de los objetivos.
- g) Mejora continua: esfuerzo constante por prestar los servicios cada vez mejor para satisfacer a las personas usuarias.
- h) Celeridad en la atención: dar respuesta a las demandas, tanto de los centros como del profesorado, en el menor tiempo posible.

III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES

3.1. Relación de los servicios

SERVICIO PRESTADO	DETALLES DE LOS SERVICIOS
------------------------------	----------------------------------



Asesoramiento y orientación a centros	<ul style="list-style-type: none"> * Orientaciones y propuestas para la mejora de los resultados del alumnado en las evaluaciones de comprensión lectora y expresión escrita. * Asesoramiento para la elaboración e implantación de planes de lectura y escritura * Apoyo técnico y orientaciones metodológicas para la puesta en marcha, organización y gestión de las bibliotecas escolares. * Difusión de actividades y metodologías para el fomento de la lectura * Asesoramiento a los centros para la elaboración y preparación de la documentación requerida para los programas de cooperación territorial.
Formación del profesorado	<ul style="list-style-type: none"> * Teórica y práctica para el tratamiento de la lectura comprensiva, la escritura y la expresión oral en todas las áreas de las diversas etapas * Para la organización, puesta en funcionamiento, gestión y dinamización de la biblioteca escolar. * Para la organización de actividades de fomento de la lectura entre los escolares.
Edición y distribución de materiales didácticos	<ul style="list-style-type: none"> * Selección de posibles obras a editar, relacionadas con la lectura, la escritura, la expresión oral, las bibliotecas escolares u otros temas de interés didáctico. * Difusión y distribución de las ediciones a los centros escolares.
Actividades educativas	<ul style="list-style-type: none"> * Programa “Leer en pareja” * Promoción de Clubs de lectura en centros escolares. * Premios y concursos Escolares * Programa “Itinerarios Culturales por Navarra”
Programas de cooperación territorial	<ul style="list-style-type: none"> * Difundir la normativa a través de los canales de comunicación que se utilizan en el Departamento (BON y http://www.navarra.es), resolver las solicitudes de participación de los centros propios y organizar el desarrollo de los programas en Navarra.

3.2. Compromisos e indicadores

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
ASESORAMIENTO Y ORIENTACION A CENTROS:		
Orientaciones y propuestas para la mejora de los resultados del alumnado en las evaluaciones de	Analizar, conjuntamente con quien determine el propio centro escolar, los resultados en las evaluaciones diagnósticas del	El porcentaje de centros atendidos y el tiempo medio de la atención.

comprensión lectora y expresión escrita.	100% de los centros que lo soliciten en el plazo máximo de un mes desde la solicitud.	
Asesoramiento para la elaboración e implantación de planes de lectura y escritura	Presentación de una propuesta de trabajo al 100% de los centros que lo soliciten en el plazo de dos semanas tras el análisis de diagnóstico. Seguimiento quincenal del proceso de elaboración e implantación del plan de lectura y escritura al 100% de los centros que lo soliciten.	El porcentaje de propuestas presentadas dentro del plazo. El porcentaje de centros atendidos con respecto a las solicitudes presentadas para elaborar el plan de lectura y escritura
Apoyo técnico y orientaciones metodológicas para la puesta en marcha, organización y gestión de las bibliotecas escolares.	Respuesta al 100% de las demandas de ayuda relacionadas con la puesta en marcha o la gestión de la biblioteca escolar en un plazo máximo de 2 días laborables.	El porcentaje de centros atendidos y el tiempo medio de la atención.
Difusión de actividades y metodologías para el fomento de la lectura en los centros escolares.	Organizar cada dos cursos escolares una muestra de buenas prácticas para el fomento de la lectura en los centros escolares. Realizar anualmente una convocatoria de premios para actividades de fomento de la lectura Creación dentro de la web de una sección específica de fomento de la lectura.	Realización de las jornadas y de la convocatoria de premios. Creación y mantenimiento de la sección en la web.
Difusión de las convocatorias de premios y programas de cooperación territorial	Enviar la información de las convocatorias directamente a los centros susceptibles de participar	Número de correos electrónicos u otras comunicaciones escritas enviadas a los centros.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
FORMACION DEL PROFESORADO:		
Formación a equipos docentes en centros.	El 100% de demandas de formación en centros para equipos docentes será respondida e incluida en el calendario formativo en el plazo de 5 días laborables desde la solicitud	Porcentaje de centros escolares incluidos en el calendario formativo en el plazo de 5 días laborables.



Cursos de formación: solicitudes e inscripción	La relación del profesorado aceptado en los cursos se publicará en la web del Departamento de Educación en un plazo máximo de 5 días laborales desde la fecha de cierre de inscripción.	Número de días de adelanto sobre la fecha máxima prevista de publicación del listado de admitidos.
Cursos de formación: certificación	Las certificaciones de las actividades formativas se remitirán al profesorado participante en el plazo máximo de un mes, una vez terminada la actividad.	Porcentaje de certificaciones realizadas en el plazo de un mes una vez finalizada la actividad.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
ACTIVIDADES EDUCATIVAS:		
“Leer en pareja”	Realizar anualmente, en el mes de mayo, una convocatoria para seleccionar nuevos centros candidatos para tomar parte en el programa. Incrementar anualmente el número de centros que participan en el programa entre un 20%, como mínimo y un 50%, como máximo.	Número de centros incluidos en el programa en relación con el número de solicitudes recibidas.
Itinerarios Culturales por Navarra	Adjudicación del contrato antes del mes de marzo, la selección de centros en marzo y los itinerarios en abril y mayo.	
Programas de cooperación territorial: Escuelas Viajeras, Rutas Literarias y Rutas Científicas.	Remisión de las convocatorias a los centros al día siguiente de su recepción desde el Ministerio	Correos electrónicos a los centros

IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control periódico de la evolución de los indicadores correspondientes y

de determinar las acciones a emprender en el caso de que no se alcancen los compromisos establecidos.

Anualmente, la Sección realizará una revisión de la Carta y elaborará un informe de seguimiento en el que se recogerá:

- El resultado de los indicadores asociados a los compromisos.
- Seguimiento y resultado de las acciones de mejora, que se hubieran definido en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos.
- El resultado del seguimiento de las informaciones y sugerencias.
- La información sobre las expectativas y satisfacción de las personas usuarias que se haya obtenido.
- La relación, si existiera, de cambios organizativos o nuevas líneas estratégicas que justifiquen la prestación de nuevos servicios o la modificación de los prestados actualmente.

Teniendo en cuenta los informes anuales, se elaborará el informe final, que incluirá como conclusiones las acciones a emprender y la propuesta de planificación de las mismas.

Este informe será remitido al Director del Servicio de Idiomas y Enseñanzas Artísticas para su aprobación.

V. RELACIÓN NORMATIVA

Las disposiciones generales que amparan los servicios que presta la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial, sin perjuicio de otras específicas que puedan reconocer las tareas de la misma, son las siguientes:

- Decreto Foral 107/2012, de 10 de Octubre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación.

- Decreto Foral 24/2007, de 19 de marzo, por el que se establece el currículo de las enseñanzas de Educación Primaria en la Comunidad Foral de Navarra.

- Decreto Foral 25/2007, de 19 de marzo, por el que se establece el currículo de las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Foral de Navarra.

- Orden EDU/2058/2010, de 13 de julio, por la que se regulan los Premios Nacionales de Bachillerato establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

- Resoluciones anuales de la Secretaría de Estado de Educación, aprobando las convocatorias de Escuelas Viajeras, Rutas Literarias y Rutas Científicas

VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial tienen derecho a:

- Recibir una atención directa y personalizada.
- Recibir información sobre sus servicios de manera presencial, mediante instancia oficial, por correo postal, correo electrónico, teléfono o redes sociales.
- Conocer el estado de la tramitación de sus asuntos respecto a la Sección.
- Recibir respuestas veraces, eficaces y rápidas a sus peticiones de información.
- Formular reconocimientos, quejas y sugerencias y plantear reclamaciones respecto de los asuntos que les atañen.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación a los servicios utilizados.

Las personas usuarias de los servicios que presta la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial tienen la obligación de:

- Respetar al personal de la Sección.
- Cuidar las instalaciones y materiales de las sedes donde la Sección desarrolle las actividades formativas así como aquellas otras en las que se desarrollen los programas de cooperación territorial.
- Estar atentos a las comunicaciones, que en relación a los asuntos de su interés, les sean remitidas, sean publicadas en la página Web o en el tablón de anuncios del Departamento de Educación
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos en las solicitudes de participación a los programas de cooperación territorial y premios.

VII. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA SECCION DE LENGUA CASTELLANA Y COOPERACIÓN TERRITORIAL.

Para mejorar la calidad de los servicios prestados, el personal de la Sección solicita y agradece la colaboración de las personas usuarias a través de los siguientes medios:

- Complimentando el apartado "opinión, sugerencias o crítica" de las encuestas de evaluación de los servicios que reciben, de las acciones formativas en las que participan o de la página web.
- Presentando sus reconocimientos, sugerencias y quejas tal como se describe en el apartado VIII, sistema de Reconocimientos, Quejas y Sugerencias.
- Dirigiéndose a la unidad responsable de la Carta de Servicios por cualquiera de los siguientes canales: telefónico, correo postal o correo electrónico.

VIII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de los servicios que presta la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial pueden presentar sus reconocimientos, quejas o sugerencias relacionadas con éstos, por los siguientes medios:

- **Presencialmente**, acudiendo a las oficinas de la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial, en la sede del Departamento de Educación, C/ Cuesta de Santo Domingo, 8-3ª planta.
- **Por correo postal**, mediante escrito dirigido a la Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial a la dirección antes indicada.
- **Por correo electrónico o medios telemáticos**, enviando un correo electrónico a la dirección de la Sección seclengcas@navarra.es.

En el caso de las sugerencias y de los reconocimientos no es necesario que el remitente se identifique. No obstante, si se dispone de sus datos, podrá enviarse una respuesta, en el plazo de un mes, indicando las acciones que se van a desarrollar y se le mantendrá informado de su realización.

En el caso de las quejas, el Jefe de la Sección informará a la persona interesada, en el plazo de un mes, de las actuaciones realizadas.

El transcurso de dicho plazo de un mes se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

IX. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Sede principal: Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial

Dirección	Cuesta de Santo Domingo, 8-3ª Planta
Teléfonos	848-426059 848-426582
Fax	848-426052
Correo electrónico	seclengcas@navarra.es .

Horario de atención al público:

De lunes a viernes, de 08:30 a 14:30 horas,

X. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Sección de Lengua Castellana y Cooperación Territorial

Dirección	Cuesta de Santo Domingo, 8-3ª Planta
Teléfonos	848-426059 848-426582
Fax	848-426052
Correo electrónico	seclengcas@navarra.es .