



CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCION DE LENGUA VASCA

2012-2014

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

SUMARIO

I. IDENTIFICACIÓN.....	3
II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES	4
2.1. Misión, competencias y funciones.....	4
2.2. Valores	5
III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES.....	6
3.1. Relación de servicios.....	6
3.2. Compromisos e indicadores	7
IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	9
V. RELACIÓN NORMATIVA	10
VI. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS	11
VII. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA SECCION DE LENGUA VASCA	11
VIII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
IX. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	13
9.1. Sede principal.....	13
9.2. Direcciones de los diferentes servicios.....	13
X. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	14

I. IDENTIFICACIÓN

La Sección de Lengua Vasca pertenece al Servicio de Idiomas y Enseñanzas Artísticas de la Dirección General de Educación, Formación Profesional y Universidades del Departamento de Educación.

Desarrolla sus funciones dentro de las competencias asignadas por el Departamento de Educación.

Una parte importante del esfuerzo de la Sección se orienta a la formación, tanto en competencia lingüística inicial como en formación didáctica permanente, del profesorado de niveles no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra que imparten docencia en lengua vasca o de lengua vasca. Para ello cuenta tanto con la labor de los técnicos de la Sección como de los profesores formadores del centro de Recursos para la Enseñanza en Lengua Vasca (EIBZ) que se encuentra ubicado en Huarte. Este Centro de Recursos ofrece, además, servicios de información y asesoramiento y recursos educativos para la enseñanza de lengua vasca.

También la Sección se ocupa de la enseñanza de lengua vasca a personas adultas en el Centro Público Euskaltegi Zubiarte que también tiene su sede en Huarte.

La Sección es la encargada de los aspectos de planificación de la enseñanza en lengua vasca tales como tramitación de nuevos modelos de enseñanza, exenciones de enseñanza de lengua vasca en la zona vascófona y regulación de los cambios de modelo lingüístico.

La Sección se encarga de la acreditación del nivel de competencia C1, según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa, para lo cual organiza las convocatorias de exámenes del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara-E.G.A.

Además, desarrolla programas de actividades educativas dirigidas a los centros educativos de enseñanza en lengua vasca y otras funciones que tiene asignadas desde el Servicio de Idiomas y Enseñanzas Artísticas o en colaboración con otros servicios se le encomiendan.

La Sección de Lengua Vasca está constituida por las siguientes unidades administrativas:

- Negociado de E.G.A.
- Negociado de Promoción y Didáctica de la Lengua Vasca.
- Centro de Recursos para la Enseñanza del Vascuence (EIBZ).
- Zubiarte Euskaltegia.

II. MISION, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1. Misión, competencias y funciones

La misión de la Sección de Lengua Vasca es adoptar las medidas necesarias para desarrollar el derecho de la ciudadanía a recibir enseñanza en lengua vasca en los diversos niveles educativos, en los términos establecidos en la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence, y demás regulaciones complementarias.

Las competencias y funciones de la Sección de Lengua Vasca se definen en el artículo 25 Decreto Foral 132/2011, de 24 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación (BON 172 de 31 de agosto de 2011).

Así, la Sección de Lengua Vasca desarrolla las siguientes competencias y funciones:

- a) La elaboración de informes, estudios y propuestas sobre el desarrollo curricular de la enseñanza del vascuence, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General de Educación, Formación Profesional y Universidades.
- b) La propuesta de la elaboración y adquisición de materiales didácticos para la enseñanza del vascuence, en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.
- c) La planificación de actividades formativas en vascuence dirigidas al profesorado en colaboración con otros Servicios de la Dirección General.
- d) La propuesta de aprobación del Plan Anual de Trabajo, la Memoria de fin de curso y el Documento de Organización del Centro de Recursos para la enseñanza del vascuence así como su seguimiento.
- e) La propuesta de la planificación de las actividades educativas complementarias y extraescolares de apoyo lingüístico, así como las estrategias para su integración en los planes educativos de los centros escolares.
- f) La propuesta de la firma de convenios con entidades de iniciativa social que realicen actividades de uso del vascuence en el ámbito escolar.
- g) La elaboración y propuesta de criterios de elaboración y ejecución de las pruebas conducentes a la obtención del Certificado de Aptitud en el conocimiento del vascuence (EGA) del Gobierno de Navarra y validación de las mismas.
- h) La propuesta de currículo y modalidades de enseñanza del vascuence a personas adultas y los materiales adecuados, en colaboración con otros Servicios del Departamento.
- i) La instrucción de los expedientes administrativos correspondientes a las materias que tiene atribuidas.
- j) Cualesquiera otras que se le encomienden dentro de su ámbito de gestión,

para el adecuado cumplimiento de sus fines.

2.2. Valores

La actividad de la Sección de Lengua Vasca expresada en el apartado anterior, se inspira en los siguientes valores:

- a) Respeto a las ideas universales de libertad, igualdad, justicia, pluralismo, democracia, solidaridad, tolerancia, dignidad humana, humanismo y respeto a los derechos humanos como fundamento último de la acción de los poderes públicos.
- b) Respeto del derecho de la ciudadanía a ser atendida en cualquiera de las lenguas oficiales, castellano o euskera, de la Comunidad Foral de Navarra.
- c) Transmisión de la idea de que la actividad de la Administración Pública de Navarra debe fomentar una óptima gestión de los intereses generales, entendidos como la promoción de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía.
- d) Trabajo en el contexto de una organización administrativa moderna y adaptable a los cambios organizativos y de gestión que imponen las necesidades sociales, las demandas ciudadanas y las nuevas tecnologías, aplicando en su gestión los modelos y herramientas más avanzados, capaces de medir y valorar los resultados obtenidos, y de fomentar la calidad, la mejora continua, la búsqueda de la excelencia, así como crear equipos de trabajo estimulados, creativos e innovadores.
- e) Administración de los fondos públicos con rigor y conciencia de la necesidad de evaluación y seguimiento de las actividades realizadas.
- f) Cumplimiento y ejecución de las normativas de fomento y desarrollo de uso de la lengua vasca conforme al ordenamiento jurídico establecido en la Comunidad Foral de Navarra.
- g) Promoción, en colaboración con otras unidades administrativas de un plan de formación del profesorado que posibilite la actualización lingüística y científico-didáctica del mismo a lo largo de la vida profesional.
- h) Impulso del conocimiento de la lengua vasca en personas adultas.
- i) Promoción de las competencias comunicativas en lengua vasca del alumnado en una escuela inclusiva.

III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES

3.1. Relación de los servicios que presta la Sección

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Planificación	<ul style="list-style-type: none">* Tramitación de nuevos modelos de enseñanza de euskera.* Exenciones a la enseñanza de euskera en la zona vascófona.* Cambios de modelo lingüístico.
Acreditaciones	<ul style="list-style-type: none">* Convocatorias de Exámenes del Título de Aptitud de conocimiento de euskara-EGA
Formación del profesorado	<ul style="list-style-type: none">* Cursos de formación del profesorado para el desarrollo de la competencia comunicativa de la lengua del alumnado.* Cursos de actualización científico-didáctica: presenciales, semipresenciales y on-line, módulos, talleres, grupos de trabajo...* Cursos para el aprendizaje inicial de la lengua: extensivos y on-line de aprendizaje de euskera.* Elaboración de materiales dirigidos a la docencia en lengua vasca* Asesoramiento para la corrección de textos y materiales educativos de uso en los centros.* Información y préstamo de recursos didácticos al profesorado (fondo bibliográfico y documental)
Formación de personas adultas	<ul style="list-style-type: none">* Cursos de 6, 8 y 10 horas semanales, todos los niveles de A1 hasta C1/EGA.* Cursos preparación de EGA.* Grupos de conversación.* Cursos para personas que trabajan a turnos.* Cursos específicos para madres y padres en centros educativos.* Autoaprendizaje: on line + presencial.
Actividades educativas	<ul style="list-style-type: none">* Programa ayudantes de conversación-Solaskide.* Bersolarismo en la enseñanza-Bertsolaritza eskolan.* Concursos Escolares- Eskolarteko Lehiaketak.

3.2. Compromisos e indicadores

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
GENERALES:		
Difusión de la información	Difundir información del 100% de los programas y servicios utilizando al menos cuatro canales de difusión: Web del Gobierno de Navarra, Web del Departamento de Educación, boletín de la Sección y página del Centro de Recursos.	El porcentaje de programas difundidos por al menos cuatro canales diferentes.
Solicitudes de información	Responder en el plazo de 2 días laborales el 95% de las solicitudes de información de los programas y servicios, nunca en más de 5 días.	El porcentaje de solicitudes de información contestadas en los siguientes 2 días.
PLANIFICACIÓN:		
Tramitación de solicitudes de nuevos modelos, exenciones y cambios.	Tramitar el 80% de las solicitudes de modelos educativos, exenciones a la enseñanza de euskera y cambios de modelo lingüístico en un plazo de 20 días, nunca en más de 30.	El porcentaje de solicitudes de nuevos modelos, exenciones y cambios tramitados en el plazo de 20 días.
ACREDITACIONES:		
Exámenes de EGA: inscripción	Los plazos de inscripción de los exámenes se realizarán en los meses de enero-febrero (1ª convocatoria) y junio-julio (2ª convocatoria).	Cumplimiento de plazos de matrícula establecidos.
Exámenes de EGA: fechas de exámenes	La realización de exámenes se hará en los meses de abril-mayo-junio y septiembre-octubre-noviembre.	Cumplimiento de plazos de realización de exámenes.
Reclamación de exámenes	El 100% de las personas aspirantes que soliciten revisión de sus exámenes serán atendidas presencialmente por el tribunal. Para ello, en el examen oral podrán solicitar video-grabación del mismo.	Número de personas que presentan reclamación y son atendidas.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
FORMACIÓN DE PERSONAS ADULTAS:		
Inscripción en cursos de formación de personas adultas	La relación del alumnado aceptado en los cursos se conocerá en un plazo de 5 días laborales desde la fecha de cierre de plazo de inscripción.	Publicación en la Web del Euskaltegi Público Zubiarte de los listados de alumnado aceptado en los cursos dentro de los 5 días siguientes a la finalización del plazo de inscripción.
Acreditación de niveles	El 100% de Certificaciones de acreditación de niveles educativos alcanzados, estará a disposición del alumnado en un plazo de 20 días desde la realización de exámenes.	Número de días utilizados en la realización de los certificados.
FORMACIÓN DEL PROFESORADO:		
Convocatoria del Plan Anual de Formación del Profesorado en Lengua Vasca	El plazo de matrícula de los cursos de la convocatoria del Plan Anual de Formación del Profesorado en Lengua Vasca se abrirá en septiembre.	Cumplimiento de plazo de matrícula de los cursos del Plan Anual de Formación en Lengua Vasca.
Cursos de formación científico didáctica: solicitudes	La lista de profesorado admitido en los cursos se publicará en la Web en un plazo de 5 días laborales desde la fecha de cierre de inscripción.	Fecha de publicación en la Web de los listados de profesorado admitido en los cursos.
Cursos de formación científico didáctica: certificación	El 90% de certificaciones de las actividades formativas estarán disponibles en el plazo de un mes, una vez terminada la actividad, nunca más tarde de 2 meses.	Porcentaje de certificaciones realizadas en el plazo de un mes una vez finalizada la actividad.
Asesoramiento e información	El 90% de demandas de consulta y servicios planteadas por las personas usuarias del Centro de Recursos (EIBZ) se atenderán en el plazo de 5 días laborables, nunca más tarde de 10 días.	Porcentaje de personas atendidas en el plazo de 5 días laborables.
ACTIVIDADES EDUCATIVAS:		
Resolución de las convocatorias	El 90% de las convocatorias serán resueltas en el plazo de 20 días laborales desde la fecha de cierre, no superando en ningún caso los 30 días.	El porcentaje de resoluciones de convocatorias tramitadas en el plazo de 20 días.

IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Sección de Lengua Vasca 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, realizará una revisión de la Carta de Servicio en la 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.

Con todos los informes 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 la prestación de servicios que presta la Sección de Lengua Vasca son las siguientes, sin perjuicio de otras específicas que reconozcan las tareas del mismo:

- [Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre](#), del Vascuence.
- [Decreto Foral 159/1988, de 19 de mayo](#), por el que se regula la incorporación y uso del vascuence en la enseñanza no universitaria de Navarra.
- [Decreto Foral 115/2002, de 3 de junio](#), por el que se ordenan los Centros de Enseñanza de Vascuence a personas adultas y el Centro de Recursos para la Enseñanza de Vascuence, dependientes del Departamento de Educación y Cultura.
- [Decreto Foral 42/2011, de 16 de mayo](#), por el que se establece el Currículo para la enseñanza de la Lengua Vasca a Personas Adultas en la Comunidad Foral de Navarra.
- [Decreto Foral 85/1989, de 13 de abril](#), por el que se regula la concesión de ayudas para la realización de actividades de promoción y desarrollo de la enseñanza del euskera.
- [Decreto Foral 299/1988, de 27 de diciembre](#), por el que se dictan las normas reglamentarias provisionales para la regulación del régimen de exenciones de la enseñanza del vascuence en los niveles educativos no universitarios de la zona vascófona.
- [Acuerdo del Gobierno de Navarra, de 11 de septiembre de 1985](#), por el que se asume la expedición de títulos de aptitud en el conocimiento de la Lengua Vasca.
- [Orden Foral 848/1988, de 30 de agosto](#), del Consejero de Educación y Cultura, por la que se desarrolla el Decreto Foral 159/1988, de 19 de mayo, por el que se regula la incorporación y uso del vascuence en la enseñanza no universitaria de la Comunidad Foral de Navarra, en los niveles de preescolar y EGB.
- [Orden Foral 849/1988, de 30 de agosto](#), del Consejero de Educación y Cultura, por la que se desarrolla el Decreto Foral 159/1988, de 19 de mayo, por el que se regula la incorporación y uso del vascuence en la enseñanza no universitaria de la Comunidad Foral de Navarra, en los niveles de Enseñanzas Medias.
- [Orden Foral 30/2011, de 28 de febrero](#), del Consejero de Educación, por la que se establecen las titulaciones y certificaciones que, con referencia a los niveles que establece el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas, acreditan el conocimiento de idiomas en el ámbito de competencia del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

- [Orden Foral 89/2010, de 1 de junio](#), del Consejero de Educación, por la que se regulan los cambios de modelo lingüístico de enseñanza.

VI. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Las personas usuarias de los servicios que presta la Sección de Lengua Vasca tienen derecho a:

- Ser atendidas por parte del personal de la Sección en la lengua oficial elegida por la persona usuaria.
- 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.
- 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.

VII. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA SECCION

Para mejorar la calidad de los servicios prestados, los responsables de esta Sección solicitan y agradecen la colaboración de las personas usuarias a través de los siguientes medios:

- Realizando aportaciones de "opinión, sugerencias o críticas" por cualquiera de los medios que se describen en el apartado VIII. Estas aportaciones serán registradas por parte de la Sección de Lengua Vasca.
- Dirigiéndose al responsable de la carta de servicios por cualquiera de los medios recogidos en el apartado VIII.
- Complimentando las valoraciones de los programas que organiza la Sección de Lengua Vasca.

VIII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de los servicios que presta la Sección de Lengua Vasca pueden presentar sus reconocimientos, quejas y/o sugerencias relacionadas con los servicios mencionados por cualquiera de los siguientes medios:

- **Presencialmente:** acudiendo a las dependencias de la Sección.
- **Por correo postal:** dirigido al Jefe de la Sección de Lengua Vasca.
- **Por instancia oficial:** dirigida a la Sección de Lengua Vasca.
- **Por correo electrónico o medios telemáticos:** a las direcciones de correo electrónico de las personas de la Sección.

En el caso de las **sugerencias** no es necesario que el remitente se identifique. No obstante, si se dispone de sus datos, se le enviará una respuesta indicando las acciones que se van a desarrollar y se le mantendrá informado de su realización.

En el caso de las **quejas**, siempre que sean de la competencia de la Sección, se informará a la persona interesada, en el **plazo de un mes**, de las actuaciones realizadas. El transcurso de dicho plazo 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

9.1. Sede principal

Dirección: Sección de Lengua Vasca
Servicio de Idiomas y Enseñanzas Artísticas
Dirección General de Educación, Formación Profesional y Universidades
Departamento de Educación
Cuesta de Santo Domingo, s/n
31001 Pamplona
Teléfono 848 426 613 ó 848 426 593
Fax 848 426 052
Correo electrónico: X044743@navarra.es o X037010@navarra.es

Horario de atención al público:

De 08:30 a 14:30 horas.

De lunes a viernes.

Información general.

Página Web: http://www.navarra.es/home_es/Servicios/buscador/

En esta dirección introducir las palabras “enseñanza euskera”

9.2. Direcciones de los diferentes servicios

Centro de Recursos para la enseñanza de Lengua Vasca (EIBZ)

Dirección: Zubiarte, 13
31620 HUARTE (Cuenca de Pamplona)
Teléfono: 948 361 093
Fax: 948 361 092
Correo electrónico: eibz@educacion.navarra.es
Página Web: <http://irati.educacion.navarra.es/creibzw/web/>

Euskaltegi Público Zubiarte de enseñanza a personas adultas

Dirección: Zubiarte, 13
31620 HUARTE (Cuenca de Pamplona)
Teléfono: 948 361 091
Fax: 948 361 092
Correo electrónico: eusubia@educacion.navarra.es
Página Web: <http://centros.educacion.navarra.es/zubiarte/nagusia.htm>

X. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Sección de Lengua Vasca

Cuesta de Santo Domingo, s/n

31001 Pamplona

Teléfono: 848 426 587

Fax: 848 426 052

Correo electrónico: N002286@navarra.es