



**Informazio orokorra**

**1.- Zerbitzuen gutunaren irismena.**

Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT) curriculumean txertatzea, hezkuntza inguruan, eta zeharkako hezkuntza proiektuak abian jartzea.

**2.- Gutunaren ardura duen erakundearen identifikazio datuak.**

Izena: Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien eta Proiektuen Atala.  
Arloa: Hezkuntza. Hezkuntzako Parte-hartzearen, Irakasleentzako Arretaren eta Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien Zerbitzua  
Arloaren arduraduna: Zerbitzuko zuzendaritza.

**3.- Erakundearen xedea eta misioa.**

IKT tresnak txertatzea curriculumaren garapenean eta ikastetxeen kudeaketan, irakasleak IKTak erabiltzeko prestatzea, eta sareko eta Interneteko konexiorako azpiegiturak kudeatzea. Zeharkako hezkuntza proiektuak abian jartzea.

**4.- Emandako zerbitzuen zerrenda.**

<b>Emandako zerbitzua</b>	<b>Zerbitzuen xehetasunak</b>
Hezkuntzako estatistikari buruzko informazioa biltzea eta estatistika datuak kudeatzen dituzten erakundeekin koordinatzea.	Hezkuntzako estatistika bildu, araztu eta ustiatzea, eta Nafarroako eta Estatuko estatistika datuak kudeatzen dituzten erakundeekin koordinatzea.
Ikastetxeen kudeaketarako software tresnak garatzea eta ezartzea.	Irakaskuntza ez unibertsitarioko ikastetxeetan eskola-kudeaketarako aplikazio informatikoak mantendu, garatu eta kudeatzea.
Teknologia Berriak eta Hezkuntza Programaren (PNTE) mende dauden sareko azpiegiturak eta Interneteko konexioak kudeatzea eta mantentzea.	Ikastetxeetako sare informatikoak eta Interneteko konexioa planifikatzea, instalatzea eta mantentzea.
Ikastetxeetako parke informatikoa kudeatzea eta mantentzea.	Ikastetxeetako parke informatikoaren mantentzearekin, sare informatikoekin edo Interneteko konexioekin lotura duten ikastetxeetako gorabeherak konpontzen laguntzea.
IKTak txertatzea ikastetxeetako jardunean eta irakasleen eguneroko irakaslanean.	Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak jardura didaktikoetan eta ikastetxeetako eguneroko irakaslanean txerta daitezen sustatzea.
	Irakasle taldeen prestakuntza bultzatzea, IKTak curriculumean sartzearekin lotutako berrikuntza proiektuen bidez.
	Ikastetxeentzako eta irakasleentzako online zerbitzuak eta aplikazioak sortu eta kudeatzea.
	Bultzatzea irakasleen prestakuntza IKTen erabileran.
	Online erako hezkuntza edukien sorrera bultzatzea, ikastetxeetan erabili daitezen.

**5.- Erabiltzaileen parte-hartzea hobekuntzan.**

Lankidetzeta edo parte-hartze modalitateak.

- Jasotako kexa eta iradokizun guztiak baloratu eta erantzutea.
- Ikastetxeetako zuzendaritza taldeek eta IKT arduradunek harremanak izatea ataleko langileekin eta ILZetako teknologia berrien aholkulariekin.

#### Kexen eta iradokizunen sistema.

- Gorabeheren berri ematea eta eskaerak egitea telefonoz, posta arruntez, posta elektronikoz eta webgunearen bidez.
- Parke informatikoaren gorabeherak jarraitzeko sistema, web tresna espezializatuen bidez.
- Online erako prestakuntza jardueretako parte-hartzaileen balorazioak.
- Jasotako kexa eta iradokizunei erantzutea, departamenturako ezarritako protokolo orokorrari jarraituz.

### **6.- Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.**

#### Eskubideak.

- Entzuna izatea eta bere iradokizunak baloratuak eta erantzunak izatea.
- Kontsultetan eskatutako informazioa jasotzea.
- Eskatutako zerbitzua jasotzea, atalaren eskumena den neurrian.

#### Betebeharrak.

- Atalaren zerbitzua eskatzerakoan nork bere burua identifikatzea, osorik eta zuzen.
- Atalarekin komunikatzeko aurrez ikusita dauden bideak erabiltzea eta, hala behar denean, Hezkuntza Departamentuak emandako komunikazio tresnak erabiltzea.
- Atalak eskatzen duen informazioa ematea.
- Hartutako konpromiso pertsonalak betetzea ekipamenduari, prestakuntza jardueri eta atalak eskainitako zerbitzuen ondoriozko beste edozein konpromisori dagokienez.

### **7.- Gutunaren helburu diren zerbitzuei aplikatzen zaien arautegia.**

132/2011 FORU DEKRETUA, abuztuaren 24koa, Hezkuntza Departamentuaren egitura organikoa ezartzen duena.

107/2012 FORU DEKRETUA, urriaren 10ekoa, abuztuaren 24ko 132/2011 Foru Dekretua aldatzen duena. Foru Dekretu horren bidez, Hezkuntza Departamentuaren egitura organikoa ezarri zen.

100/2012 FORU AGINDUA, urriaren 10ekoa, Hezkuntzako kontseilariak emana, urriaren 5eko 189/2011 Foru Agindua aldatzen duena. Agindu horren bidez Hezkuntza Departamentuko bulegoen atxikipena eta eginkizunak ezarri ziren.

**Ematen diren zerbitzuekiko hartzen diren konpromisoak, eta konpromiso horiek ebaluatzeko adierazleak**

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
Hezkuntzako estatistika bildu, araztu eta ustiatzea, eta Nafarroako eta Estatuko estatistika datuak kudeatzen dituzten erakundeekin koordinatzea.	Erakunde ofizialen eskura dagoen informazio estatistikoa gaurkotzeko epeak betetzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informazio estatistikoaren gaurkotze maila:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estatukoa:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datuen aurrerapena apirilean.</li> <li>• Estimazio datuak uztailean.</li> <li>• Datu zehatzak azaroan.</li> <li>• Bekak ekainean.</li> </ul> </li> <li>2. Nafarroakoa:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekainean.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul>
Irakaskuntza ez unibertsitarioko ikastetxeetan eskola-kudeaketarako aplikazio informatikoak mantendu, garatu eta kudeatzea.	Kudeaketa sistema gaurkotua izatea ikastetxe publiko eta itundu ez unibertsitarioetan, kudeaketa sistema garatzeko plangintzari jarraituz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zenbaterainoko mailan bete den plangintza, arreta berezia jarriz kudeaketa sisteman sartutako modulu berrien kopuruan. Urteko bi unetan neurtuko da: ekainean eta abenduan.</li> </ul>
Ikastetxeetako sare informatikoak eta Interneteko konexioa planifikatzea, instalatzea eta mantentzea.	Urteko plangintzan ezarritako komunikazio azpiegituren (Interneteko konexioa eta eremu lokaleko sareak) aurreikuspenak betetzea, eta azpiegitura horiek kudeatzea eta funtzionamenduan mantentzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ikastetxeetako aurreikuspenen betetze maila ehunekotan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• banda zabala dutenak (konektibitate mota desberdinetan zehatuta).</li> <li>• Trenza proiektua instalatua dutenak.</li> <li>• zuntz optikoa instalatua dutenak.</li> </ul> </li> </ul>
Ikastetxeetako parke informatikoaren mantentzearekin, sare informatikoekin edo Interneteko konexioekin lotura duten ikastetxeetako gorabeherak konpontzen laguntzea.	Ikastetxeek eta irakasleek planteatutako gorabeherari erantzutea, atalaren eskumeneren esparruan eta laguntza eta mantentze-lanetako kontratuetan ezarritakoaren arabera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Urte osoan zehar erantzundako gorabeheren ehunekoa.</li> <li>▪ Teknologia berrien aholkulariek erantzundako gorabeheren ehunekoa: telefonoz, ikastetxean, postaz, ILZn bertan. Horretarako sortutako Excel dokumentua begiratuta neurtuko da.</li> </ul>
Informazioaren eta komunikazioaren teknologia jarduera didaktikoetan eta ikastetxeetako eguneroko irakaslanean txerta daitezen sustatzea.	Ikastetxeek IKTen arloan dituzten beharrak aztertzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teknologia berrien aholkulariek egindako txostenen ehunekoa, aztertutako beharrekiko.</li> </ul>
	Ikastetxeei aholkua ematea, haien eskaeren arabera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teknologia berrien aholkulariek burututako aholkularitza ekintzen ehunekoa, izandako eskaerekiko.</li> </ul>
Irakasle taldeen prestakuntza bultzatzea, IKTak curriculumean sartzearekin lotutako berrikuntza proiektuen bidez.	Ikastetxeetan IKTak curriculumean txertatzeko proiektuen deialdiak bultzatzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ikastetxeetako proiektuen kopurua. Iturria: proiektuen datuak biltzeko agiria.</li> </ul>
	IKTak hezkuntzan erabiltzeko proiektuak garatzeko irakasle talde egonkorren sorrera bultzatzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ikastetxeetako proiektuetan ari diren irakasle talde egonkorren kopurua. Kontsultarako iturria proiektuen datuak biltzeko agiria izanen da.</li> </ul>

<b>ZERBITZUAK</b>	<b>KONPROMISOAK</b>	<b>ADIERAZLEAK</b>
Ikastetxeentzako eta irakasleentzako online zerbitzuak eta aplikazioak sortu eta kudeatzea.	Ikastetxeei eta irakasleei beren hezkuntza jarduera hobetu dezaketen online zerbitzuak eta aplikazioak ematea. Eskaintako zerbitzu eta aplikazioak: Multiblog plataforma (blogak). Webgune dinamikoentzako tokia. Moodle plataforma. CMS Joomla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Online zerbitzuak eskatu dituzten eta erabiltzen dituzten irakasleen ehunekoa. Eskaintzen den zerbitzu bakoitzeko datu-basean kontsulta eginez neurtuko da.</li> <li>▪ Online zerbitzuak eta aplikazioak eskatu dituzten eta erabiltzen dituzten ikastetxeen ehunekoa. Eskaintzen den zerbitzu bakoitzeko datu-basean kontsulta eginez neurtuko da.</li> </ul>
Bultzatzea irakasleen prestakuntza IKTen erabileran.	Prestakuntza ematea gaitasun digitalaren alorrean, informazioaren tratamenduan eta IKTak curriculumean txertatzearen inguruan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Urrutiko prestakuntzan egiaztagiria eskuratu duten eta parte hartu duten irakasleen ehunekoa.</li> <li>▪ Prestakuntza presentzian egin diren prestakuntza jardueren kopurua eta egiaztatze tasa.</li> <li>▪ Online plataformen bidez egin diren prestakuntza jardueren kopurua eta horietan izandako parte-hartze eta egiaztatze tasak.</li> <li>▪ IKTetako jardunbide egokiei buruzko jardunaldien kopurua eta horietan izandako parte-hartzaileak.</li> </ul>
Online erako hezkuntza edukien sorrera bultzatzea, ikastetxeetan erabili daitezten.	Ikaskuntzarako objektu digitalen sorrera bultzatzea, bai Interneten (Agrega) bai eta Integra IKT plataforman ere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ikaskuntzarako objektu digital berrien kopurua. Agregan edo Integra IKTn. Lan espazio horietan kontsulta eginez neurtuko da.</li> <li>▪ Agregan sortu eta katalogatutako objektu digitalak kontsultatu, ikusi edo jaitsi dituzten erabiltzaileen kopurua. Plataforman kontsulta eginez neurtuko da.</li> </ul>
	Lanerako toki birtuala eskaintzea, Lehen Hezkuntzako curriculumeko alderdiak zabaltzea, osatu edo garatuko dituzten jarduerak izanen dituen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ “La Cabaña del Bosque” balidabide atarian sartutako lan proposamen berrien kopurua. Atarian kontsulta eginez neurtuko da.</li> <li>▪ Ikasleek atari horretan sortutako jarduera didaktiko berrien kopurua. Atarian kontsulta eginez neurtuko da.</li> </ul>

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
Integra IKT programa: Lehen Hezkuntzako hirugarren zikloko ikasgelen digitalizazioa.	Programan inplikaturako ikastetxe guztientzako komunikazio toki birtuala eta baliabideak eskaintzea	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toki birtuanean erregistraturako irakasleen kopurua.</li> </ul>
	Ikastetxeei emandako ekipamenduetan gertatutako gorabehereri arreta eman eta bideratzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gorabehereri buruzko datu estatistikoak, horretarako sortutako aplikaziotik hartuak.</li> <li>▪ Gorabeheren ehunekoa, ekipoen parkearekiko.</li> <li>▪ Instalaturako eta funtzionamenduan dauden zerbitzarien kopurua.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
	Ikastetxeetan intranetak sortzeko zerbitzarien hornidura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>

**Informazio osagarria**

ERAKUNDEAREKIN ETA ZERBITZUA EMATEN DUTEN ZENTROEKIN HARREMANETAN JARTZEKO ARGIBIDEAK	
ZENTROA	Hezkuntza Departamentua
POSTA KODEA	Santo Domingo aldapa 31001 Iruña
TELEFONOA	848 426 348
FAXA	848 426 052
WEBGUNEA	<a href="http://educacion.pnte.cfnavarra.es">http://educacion.pnte.cfnavarra.es</a>
POSTA ELEKTRONIKOA	<a href="mailto:ayuda@pnte.cfnavarra.es">ayuda@pnte.cfnavarra.es</a>
ORDUTEGIA	Bertan: 08:30 -14:30 Telefonoz eta online: 8:00 -15:00