



## **CARTA DE SERVICIOS**

**SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN EDUCATIVA,  
ATENCIÓN AL PROFESORADO Y CONVIVENCIA**

**2012-2014**

**DEPARTAMENTO DE EDUCACION**

# SUMARIO

I. IDENTIFICACIÓN.....	3
II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES.....	4
2.1. Misión, competencias y funciones.....	4
2.2. Valores.....	7
III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES.....	8
3.1. Relación de servicios.....	8
3.2. Compromisos e indicadores.....	10
IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	11
V. RELACIÓN NORMATIVA.....	11
VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	11
VII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	12
VIII. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	12

## I. IDENTIFICACIÓN

La **Sección de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia** desarrolla sus funciones dentro de del Servicio de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Dirección General de Recursos Educativos, del Departamento de Educación del Gobierno de Navarra.

Esta Sección tiene como objetivo último el establecimiento de cauces de comunicación y colaboración entre el Departamento de Educación y la sociedad en general, y en particular los agentes educativos; el reconocimiento, valoración y apoyo de la labor docente, la mejora de la convivencia y el fomento de la igual dignidad y el respeto en el trato entre las personas en el ámbito educativo.

La Sección de **Participación** Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia incluye a su vez:

- El Negociado de Atención al Profesorado, Convivencia e Igualdad

## II. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

### 2.1. Misión, competencias y funciones

La misión, competencias y funciones del Servicio de Igualdad de Oportunidades se definen en los artículos 58 bis, 58 ter, 58 quáter y 58 quinquies del Decreto Foral 107/2012, de 10 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 132/2011, de 24 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Educación.

La **Sección de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia** ejercerá con relación a las materias propias de su ámbito de gestión, las funciones previstas en este Decreto Foral y específicamente las siguientes:

- a) El establecimiento de canales de comunicación y de relación fluida, por cualquier medio adecuado, entre el Departamento de Educación -en particular el Consejero de Educación- y la sociedad, especialmente con los agentes educativos: familias, profesorado, equipos directivos de los centros, alumnado, asociaciones, municipios y entidades, con el fin de ofrecer iniciativas y responder a demandas de atención directa y cercana, relacionadas con la educación en Navarra.
- b) La colaboración con el Gabinete del Consejero de Educación en el fomento de la comunicación y relación con los agentes que intervienen directa o indirectamente en la educación, la difusión de mensajes, iniciativas o proyectos educativos de interés general, y la promoción del reconocimiento social de la educación, en particular del papel de los educadores y del profesorado y de sus equipos directivos.
- c) El fomento de una cultura de la corresponsabilidad social en la educación, promoviendo en particular la colaboración y el esfuerzo conjunto de las familias y el profesorado, de los centros escolares, las instituciones, los promotores de cultura y los núcleos de opinión.
- d) La colaboración con las Instituciones y con los órganos institucionales de representación y participación en el sistema educativo para promover acciones e iniciativas de interés compartido en beneficio de la educación en la Comunidad Foral de Navarra.
- e) El impulso y la promoción en los entornos sociales de valores educativos y virtudes cívicas que contribuyan a reforzar la labor educativa realizada en las familias y en los centros escolares: el respeto, el esfuerzo, el trabajo bien hecho, la responsabilidad, la constancia, el orden, la iniciativa, la creatividad, la capacidad estética, la lealtad, el afán de superación, el consumo responsable, la deportividad, la resistencia a la frustración, la capacidad de compromiso, la ciudadanía activa a favor del bien común, la generosidad y la solidaridad, entre otros.

- f) El apoyo a la autoridad moral de los docentes y a la revalorización de su profesión, a la recuperación de su prestigio social, al crecimiento de la legítima autoestima y al fomento del compromiso ético de quienes ejercen labores educativas en una sociedad compleja.
- g) La contribución a la mejora permanente de la convivencia en los centros educativos de la Comunidad Foral de Navarra, facilitando tanto las relaciones positivas entre todos los miembros de la comunidad educativa como el aprendizaje propiamente dicho de formas positivas de relación y convivencia en los centros educativos, orientadas a la vida personal y social.
- h) El fomento de la igual dignidad y del respeto en el trato entre las personas, trabajando para eliminar del sistema educativo toda forma de injusta discriminación por cualquier motivo: sexo, origen, salud, discapacidad, condición social o cultural, creencias, o cualesquiera otros.
- i) Facilitar estructuras y procedimientos de ayuda, tanto al profesorado como a las familias y al alumnado, para prevenir, atajar y resolver problemas de acoso y violencia de cualquier tipo, promover una cultura de resolución pacífica de conflictos basada en el diálogo y en el respeto mutuo.
- j) Promover la formación permanente del profesorado en temas relacionados con la convivencia.

En particular, a través de la **Asesoría para la Convivencia**:

- a) Potenciar y difundir planes, actividades, campañas y materiales encaminados a la mejora de la convivencia y a favorecer su desarrollo.
- b) Diseñar y proponer, en colaboración con la Sección de Formación, programas de formación en el área de convivencia y, en su caso, impartir dicha formación.
- c) Fomentar el intercambio de experiencias educativas en temas de convivencia entre los diversos centros educativos de la Comunidad.
- d) Asesorar a los diferentes sectores de la comunidad educativa y atender cuantas consultas se les planteen, a través de los mecanismos establecidos por el Departamento de Educación, en materia de acoso escolar, violencia y maltrato, así como en otras cuestiones de convivencia y resolución de conflictos.
- e) Asesorar a los centros educativos en la elaboración y desarrollo de sus planes de convivencia.
- f) Atender demandas de ayuda e intervenir en la resolución de conflictos en los centros, cuando las circunstancias lo requieran o cualquiera de las personas implicadas lo solicite por escrito.

- g) Participar en las actuaciones de coordinación entre las diferentes instituciones y organizaciones, encaminadas a trabajar aspectos relacionados con la convivencia, así como en aquellas tareas de representación que el Departamento encomiende a la Asesoría.
- h) La instrucción de los expedientes administrativos correspondientes a las materias que tiene atribuidas.
- i) 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 esta **Sección de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia** se inspira en los siguientes valores:

- a) **PARTICIPACIÓN** entendida como la posibilidad de identificación e incorporación de las preocupaciones, necesidades y valores de los distintos agentes educativos en la gestión y la toma de decisiones, dentro de un proceso de comunicación bidireccional para intercambiar información y fomentar la interacción de los agentes con la Administración educativa
- b) **DISPONIBILIDAD Y ESCUCHA ACTIVA**, abriendo nuevos canales de comunicación y participación.
- c) **SOLIDARIDAD Y COLABORACIÓN** entre personas pertenecientes a los diferentes ámbitos y niveles educativos.
- d) **CONVIVENCIA POSITIVA Y RESPETO** entre todos los miembros de las comunidades educativas. Promoviendo la resolución pacífica de los conflictos y la formación para aplicarla.
- e) **RECONOCIMIENTO DE LA DIGNIDAD DE TODA PERSONA Y DIVERSIDAD**, entendida en vinculación con el reconocimiento de la dignidad de las personas, como valor cultural, social y educativo (educación personalizada y personalizadora)
- f) **EQUIDAD** entendida como igualdad de oportunidades.
- g) **INCLUSIÓN** como facilitación del acceso a la educación para todos, y desarrollo de planteamientos ético-educativos que conduzcan al éxito escolar de todo el alumnado.
- h) **EXCELENCIA** interpretada como apoyo para que todos y cada uno de los alumnos y alumnas, independientemente de características personales y condicionamientos, adquieran el máximo desarrollo de su potencial humano.

### III. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES

#### 3.1. Relación de los servicios

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Normativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración, aplicación y desarrollo de los programas del Servicio.</li><li>• Provisión de recursos materiales y humanos.</li><li>• Asesoramiento y apoyo a los agentes educativos (profesorado, familias, alumnado)</li><li>• Convenios y contratos.</li></ul>
Desarrollo de proyectos y programas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración, gestión y evaluación de planes, campañas, guías de actuación educativa y protocolos, atendiendo a las nuevas necesidades de fomento de la convivencia, la comunicación y la participación.</li></ul>
Asesoramiento y Formación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impartición y gestión de cursos para mejorar la convivencia escolar y la igualdad de trato, el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.</li><li>• Diseño y gestión de formación para profesorado, familias y orientadores.</li><li>• Asesoramiento a centros, padres, profesores y alumnos (convivencia, altas capacidades, proyectos de inclusión, escuelas de familia...)</li></ul>
Participación Educativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar la interlocución entre los distintos agentes educativos y habilitar nuevas vías de comunicación.</li><li>• Gestión de participación <i>online</i> (<i>Twitter</i>, <i>Facebook</i>, correo electrónico) y presencial.</li><li>• Elaboración y distribución del Boletín Digital de Educación.</li><li>• Representación en planes interdepartamentales (Voluntariado, prevención de la violencia, etc.)</li></ul>
Atención al Profesorado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recoger consultas, sugerencias, peticiones y quejas del profesorado y dar respuesta adecuada.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento y apoyo al profesorado en su labor, en colaboración, en su caso, con los responsables de la prevención de riesgos laborales</li> </ul>
Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento a los centros educativos en el diseño y aplicación de sus planes de convivencia.</li> <li>• Formación del profesorado. (Diseño gestión e impartición cuando procede).</li> <li>• Atención a consultas y cuando se solicita intervención asesora en centros.</li> </ul>
Difundir las buenas prácticas docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través del Boletín Digital y de las redes sociales.</li> <li>• Favorecer la implantación de proyectos innovadores piloto en los ámbitos de la convivencia, la comunicación, la participación y la equidad.</li> <li>• Publicitar las acciones educativas innovadoras, de fomento de la convivencia y la participación, inclusivas, etc.</li> <li>• Facilitar la interrelación de los centros educativos que desarrollan proyectos innovadores en los ámbitos que son competencia de este Servicio.</li> </ul>

## 3.2. Compromisos e indicadores

### Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan e indicadores para evaluar su cumplimiento

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
	<p>Difundir la normativa a través de los canales de comunicación que se utilizan en el Departamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BON</li> <li>• <a href="http://www.navarra.es">http://www.navarra.es</a></li> <li>• @NAVeduca</li> <li>• NAVeduca (Facebook)</li> <li>• Boletín Digital</li> </ul>	Porcentaje de normativa publicada en los canales de comunicación.
Asesoramiento en los ámbitos de la convivencia, profesorado y participación de los agentes educativos.	Recoger las consultas frecuentes y exponerlas con las respuestas correspondientes en la Web del Servicio.	Número de preguntas y respuestas publicadas de interés general.
Atención a las consultas planteadas por docentes, familias y otros integrantes de las comunidades educativas sobre temas de educación y convivencia.	<p>Atender y asesorar en el plazo de 24 horas a los diferentes sectores de la comunidad educativa, y atender cuantas consultas se planteen.</p> <p>Las intervenciones en el tema de convivencia se iniciarán previa solicitud escrita y en el plazo de 10 días lectivos.</p>	<p>Porcentaje de atenciones y asesoramientos realizados en el plazo.</p> <p>Porcentaje de intervenciones iniciadas en el plazo.</p>
Proporcionar información y asesoría sobre cuestiones relacionadas con la educación y los agentes implicados en ella que se reciben a través de las redes sociales.	<p>Responder en 24 horas las consultas realizadas en días laborales a través de las redes sociales (<i>Twitter</i> y <i>Facebook</i>).</p> <p>Actualización diaria (días laborales) de <i>Twitter</i> con la edición de un mínimo de 4 <i>tuits</i>.</p>	<p>Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.</p> <p>Nº de <i>tuits</i> publicados.</p>

## IV. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Jefa de **Sección de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia** es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos en el epígrafe anterior, así como del seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores correspondientes.

**Unidad responsable de la Carta de Servicios:** Sección de Participación Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia.

## V. RELACIÓN NORMATIVA

- DECRETO FORAL 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra.
- ORDEN FORAL 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de Educación por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra

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

### Derechos.

- A recibir información y asesoramiento personal, a través de la Web u otros medios.
- A participar en las propuestas de mejora de los programas gestionados por la Sección
- Participar en la formación siguiendo los criterios establecidos.

### Obligaciones.

- Conocer la normativa referente a la convivencia, los derechos y deberes de los distintos agentes educativos
- Complimentar los cuestionarios, memorias y otros instrumentos que valoran los programas o proyectos del Servicio.

## VII. SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias pueden hacer llegar todo tipo de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de: correo electrónico: [atencionprofesorado@navarra.es](mailto:atencionprofesorado@navarra.es); [atencionfamilias@navarra.es](mailto:atencionfamilias@navarra.es), vía telefónica, reuniones presenciales al efecto, @NAVeduca o, a través del Registro del Departamento de Educación siguiendo el protocolo general establecido para el departamento.

## VIII. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Cuesta de Santo Domingo, s/n 31001 Pamplona
TELÉFONOS	<b>Participación Educativa, Atención al Profesorado y Convivencia:</b> 848 426 624 y 848 424 777
FAX	848 426 052
WEB	<a href="http://www.educacion.navarra.es/portal/Guia+del+Profesorado">http://www.educacion.navarra.es/portal/Guia+del+Profesorado</a>
E-MAIL	Participación Educativa, Atención al profesorado y Convivencia: <a href="mailto:Participación.educativa@navarra.es">Participación.educativa@navarra.es</a> <a href="mailto:atencionfamilias@navarra.es">atencionfamilias@navarra.es</a> <a href="mailto:atencionprofesorado@navarra.es">atencionprofesorado@navarra.es</a> <a href="mailto:convive@cfnavarra.es">convive@cfnavarra.es</a>
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (de lunes a viernes)	08:30 h a 14:30 h
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación Escalera izquierda, 2º piso (Servicio de Participación educativa, Atención al Profesorado y TIC)