



1º)- Información general.

1. Alcance de la Carta de Servicios

La Gestión de Títulos y certificación de estudios no universitarios.

2. Objetivo y misión de la Organización

La gestión de Títulos es un servicio público del Departamento de Educación, cuya finalidad es la gestión de títulos y la legalización de documentos expedidos por cualquier centro de enseñanza no universitaria de la Comunidad Foral de Navarra, la certificación de estudios no universitarios realizados tanto en ésta como en el resto de las comunidades autónomas y la información sobre los diferentes estudios y convalidaciones

3. Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta

Denominación: Sección de Ordenación Académica

Área: Negociado de Títulos y Convalidaciones

Responsable del área: Jefe de Sección

4. Relación de los servicios prestados

Servicio prestado	Detalles de los servicios
<ul style="list-style-type: none">Tramitación de títulos y emisión de duplicados	Títulos de ESO, Bachiller, FP, Idiomas y Enseñanzas Artísticas
<ul style="list-style-type: none">Emisión de certificados y legalización de títulos	Certificados de Enseñanzas no universitarias vigentes y no vigentes de cualquier Comunidad Autónoma Legalización de cualquier documento académico de enseñanzas no universitarias expedido en Navarra
<ul style="list-style-type: none">Información	Sobre títulos, homologaciones y convalidaciones

5. Participación de los usuarios en la mejora

Sistema de quejas y sugerencias

- A través de la página Web del Departamento de Educación, según el sistema general establecido.
- Nos comprometemos a responder en un plazo no superior a 3 días desde la recepción de la misma.

Modalidades de colaboración o participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

- Encuestas de satisfacción
- Recogida de sugerencias y quejas por vía telefónica

6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos:

- Resolución justificada de la solicitud dentro del plazo establecido
- Remisión al lugar, persona u organismo competente para la resolución de la solicitud en caso de imposibilidad del servicio.
- Planteamiento de sugerencias para la mejora del servicio.

Obligaciones:

- Entrega de la documentación exigida en la forma oficialmente establecida.

7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta.

ORDEN FORAL 183/1998, de 3 de junio del Consejero de Educación y Cultura por la que se regula el procedimiento de expedición de títulos académicos y profesionales no universitarios de la Comunidad Foral de Navarra.

DECRETO FORAL 447/1991, de 28 de octubre, por el que se determina que el Servicio de Ordenación Académica e Innovación Educativa será el órgano encargado de reconocer las firmas de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero.

ORDEN FORAL 203/2007, de 11 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se determinan la adscripción y funciones de los Negociados del Departamento de Educación.

2º)- Compromisos que se contraen en relación con los servicios que se prestan e indicadores para evaluar el cumplimiento de los compromisos.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
	Alcanzar un índice de satisfacción del usuario superior a 6 en relación con el servicio prestado.	Nota media de las encuestas de satisfacción
Tramitación de títulos y emisión de duplicados	95 % de los títulos entregados sin error en el año natural de finalización de estudios. Al resto se le enviará documento acreditativo de tramitación de propuesta de título por causas no imputables a la persona interesada.	% de títulos entregados sin error en el plazo establecido Nº de documentos acreditativos emitidos
Emisión de certificados y legalización de títulos	Entrega del 100% de los certificados en el plazo máximo de tres días.	% de certificados y legalizaciones entregadas en plazo

Información	Resolución inmediata del 80% de las dudas planteadas, en un plazo máximo de tres días el 10% de las dudas, y en una semana el 10% restante.	% de respuestas emitidas en plazo
-------------	---	-----------------------------------

3º)- Información complementaria.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Sto. Domingo s/n 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 545
FAX	848 426 500
WEB	http://educacion.pnte.cfnavarra.es
EMAIL	N179260@cfnavarra.es
ACCESO TRANSPORTE	Autobús urbano línea 14
HORARIO	8: 30 h – 14:30 h Planta Baja Izda.

Otros datos de interés sobre los servicios prestados

Para las convalidaciones de títulos extranjeros se deben dirigir a la Delegación del Ministerio de Educación en la calle Iturralde y Suit 13-1º