



Información general

1.- Alcance de la Carta de Servicios.

Todos los servicios prestados y que se describen en el objetivo y misión de la Organización.

2.- Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta.

Denominación: Sección de Ordenación y Títulos

Área: Educación. Servicio de Ordenación Académica

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

El Negociado de Títulos y convalidaciones 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.

4.- Relación de los servicios prestados.

Servicio prestado	Detalles de los servicios
Tramitación de títulos y emisión de duplicados	<ul style="list-style-type: none">Títulos de ESO, Bachillerato, Formación Profesional, Idiomas y Enseñanzas Artísticas
Emisión de certificados y legalización de títulos	<ul style="list-style-type: none">Certificados de enseñanzas no universitarias vigentes y no vigentes de cualquier Comunidad AutónomaLegalización de cualquier documento académico de enseñanzas no universitarias expedido en Navarra
Convalidación de estudios	<ul style="list-style-type: none">Convalidaciones, a efectos laborales, de estudios de enseñanzas no universitarias ya extinguidos con el actual Graduado en ESO
Información	<ul style="list-style-type: none">Sobre títulos, homologaciones, convalidaciones y certificaciones

Para las convalidaciones de títulos extranjeros o para la retirada de títulos expedidos en otras Comunidades Autónomas, las personas usuarias deben dirigirse a la Delegación del Ministerio de Educación en la calle Iturralde y Suit 13-1º.

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

- Recogida de sugerencias y quejas por diferentes canales: presencial, telefónico y telemático.

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.

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.

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 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.

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.

ORDEN FORAL 101/2009, de 22 de junio, del Consejero de Educación, por la que se modifica la Orden Foral 203/2007, de 11 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se establecen la adscripción y funciones de los Negociados del Departamento de Educación.

RESOLUCIÓN 1/2009, de 18 de marzo, del Secretario General Técnico de Educación, por la que se delega la competencia de dar fe pública y librar certificados en materia de Títulos Académicos y Convalidación de Estudios en la Sección de Ordenación Académica del Departamento de Educación.

REAL DECRETO 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

ORDEN EDU/1603/2009, de 10 de junio, por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Tramitación de títulos y emisión de duplicados	Entregar sin error, el 95% de los títulos, en el primer trimestre del año natural siguiente al de finalización de estudios. Al resto, y en el caso de solicitud por parte de la persona interesada, se le enviará documento acreditativo de tramitación de propuesta de título por causas no imputables a ella.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de títulos entregados sin error en el plazo establecido
Emisión de certificados y legalización de títulos	Entregar el 95% de los certificados en el momento de la solicitud. Legalizar el 100% de las firmas que figuran en documentos académicos expedidos por los centros educativos o por el Departamento de Educación en el momento de su solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de certificados y legalizaciones efectuadas y entregadas en plazo
Convalidación	Convalidar y tramitar, en el plazo de 10 días naturales, el 95% de las solicitudes presentadas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de solicitudes tramitadas

Información complementaria

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS CENTROS EN LOS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS	
CENTRO	Departamento de Educación
DIRECCIÓN POSTAL	Cuesta de Santo Domingo 31001 Pamplona
TELÉFONO	848 426 545
FAX	848 426 500
WEB	www.educacion.navarra.es
E-MAIL	N179260@cnavarra.es
HORARIO	08:30 h a 14:30 h Planta Baja Izda.