



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 Académica

Área: Educación. Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades

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 Autónoma▪ Legalización de cualquier documento académico de enseñanzas no universitarias expedido en Navarra
Convalidación de estudios	<ul style="list-style-type: none">▪ Emisión de informes sobre convalidaciones de estudios de enseñanzas no universitarias ya extinguidos, tanto a efectos laborales como académicos
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.

- Mediante correo electrónico a la dirección de correo negociado.titulos.convalidaciones@navarra.es
- Mediante instancia general dirigida al Director de Servicio de Ordenación e Igualdad de Oportunidades y entregada en el Registro del Departamento de Educación. Su tramitación se hará siguiendo el protocolo general establecido para todo el Departamento.
- 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.
- Recibir información acerca del lugar, persona u organismo competente para la resolución de su solicitud en caso de no poder ser resuelta en el Negociado de Títulos.
- 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 189/2011, de 5 de octubre, 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, en el caso de solicitud por su parte y de reunir los requisitos, se le entregará en el momento, documento que acredite que el título se encuentra en proceso de tramitación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de títulos entregados sin error en el plazo establecido
Emisión de certificados y legalización de firmas	Entregar, en el momento de la solicitud, el 100% de los certificados que figuran en la base de datos del Negociado. De aquellos que no figuran en la base de datos pero sí en los registros escritos, entrega del 100% en el plazo de 3 días.	<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 100% de las solicitudes presentadas que reúnan las condiciones para su convalidación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de solicitudes tramitadas
Información	Atender correctamente las demandas de información o consulta: con inmediatez las presenciales o telefónicas, en el mismo día las que llegan por correo. Derivar con inmediatez a otros Servicios las peticiones que no sean de la incumbencia del Negociado.	

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	negociado.titulos.convalidaciones@navarra.es
HORARIO	08:30 h a 14:30 h Planta Baja Izda.