



Información general

1.- Alcance de la Carta de Servicios.

Las actividades relacionadas con la tramitación y la gestión de ayudas al estudio.

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

Denominación: Sección de Centros Escolares, Financiación y Ayudas al Estudio.

Área: Educación. Servicio de Recursos Económicos.

Responsable del área: Dirección del Servicio.

3.- Objetivo y misión de la Organización.

La finalidad es ayudar a las familias de la Comunidad Foral de Navarra, en función de la renta y la situación familiar, a sufragar el gasto que supone la realización de estudios postobligatorios no universitarios y universitarios.

4.- Relación de los servicios prestados.

- Información y consulta.
- Concesión de ayudas económicas.

5.- Participación de los usuarios en la mejora.

Modalidades de colaboración o participación.

- Complimentando la encuesta voluntaria de satisfacción facilitada con la solicitud de beca.
- Mediante correo electrónico dirigido al Negociado de Becas en la dirección negociadodebecas@navarra.es

Sistema de quejas y sugerencias.

- Complimentar una Instancia General dirigida al Servicio de Recursos Económicos y entregarla en el Registro del Departamento de Educación.
- Enviar un correo electrónico a la dirección negociadodebecas@navarra.es
- El procedimiento establecido con carácter general para todo el Departamento de Educación.

6.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Derechos.

- Identificación del personal que atiende.
- Ser informado de forma clara, útil y fiable.
- Recibir una atención respetuosa y cordial.
- Asegurar la confidencialidad de los datos de carácter personal de los miembros que componen la unidad familiar.

Obligaciones.

- Presentar la solicitud en plazo y debidamente cumplimentada.
- Destinar la ayuda al fin para el que ha sido concedida

7.- Normativa aplicable a los servicios objeto de la carta.

LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (artículo 83).

RESOLUCIÓN 300/2012, de 21 de agosto, del Director General de Recursos Educativos, por la que se aprueba la Convocatoria General de Becas para el Curso 2012-2013, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios.

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

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
Información y consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Que la convocatoria y la documentación anexada esté en el Portal navarra.es el mismo día de su publicación en el BON. • Atender todas las solicitudes de información y consulta hechas por diferentes canales: presencialmente, telefónicamente y telemáticamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la documentación esté en la fecha señalada a disposición de los usuarios en la Web. • Porcentaje de solicitudes de información y consulta atendidas.
Concesión de Ayudas Económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Que el inicio de expediente de Resolución provisional de concesión y primer pago se realice antes del 31 de marzo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio de expediente de Resolución provisional de concesión y primer pago.

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	848 426 538 848 426 541
FAX	848 426 052
WEB	www.navarra.es
E-MAIL	negociadodebecas@navarra.es
HORARIO	08:30 h a 14:30 h
LUGARES DE ATENCIÓN	Departamento de Educación Negociado de Becas