

## PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

-Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General  
De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes  
De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.  
Del 16 de junio al 15 de septiembre:  
De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes  
De 09:00 a 14:00 horas los sábados  
-Resto de servicios:  
De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

## PLANO DE SITUACIÓN



## MEDIOS DE ACCESO: LÍNEAS DE AUTOBUS COMARCAL

-Delegación del Gobierno -Área Fomento -Área Industria -Área Agricultura -Área Sanidad y Política Social -Área Educación y Alta Inspección	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,17,18,20,23
-Área de Trabajo y Extranjería	8, 16

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### ► OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

Paulino Caballero, 19.  
Tel.: 948 979 100 - Fax: 948 979 140.  
[registro.navarra@correo.gob.es](mailto:registro.navarra@correo.gob.es)  
Horario: lunes a viernes de 9:00 a 17:30 y sábados de 9:00 a 14:00.  
Horario de verano: lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y sábados de 9:00 a 14:00.

### ► ÁREA DE INDUSTRIA

Plaza Merindades, s/n.  
Tel.: 948 979 173 - Fax: 948 979 140.  
[industria.navarra@correo.gob.es](mailto:industria.navarra@correo.gob.es)

### ► ÁREA DE TRABAJO Y EXTRANJERIA

Avda. de Guipúzcoa, 40.  
Tel.: 948 979 200, 948 979 203 - Fax: 948 979 235.  
[infoext.navarra@correo.gob.es](mailto:infoext.navarra@correo.gob.es)

### ► ÁREA DE EDUCACIÓN Y ALTA INSPECCIÓN

Paulino Caballero, 19.  
Tel.: 948 979 360 - Fax: 948 979 140.  
[ainspeccion.navarra@correo.gob.es](mailto:ainspeccion.navarra@correo.gob.es)

### ► ÁREA DE FOMENTO

Plaza Merindades, s/n.  
Tel.: 948 979 169 - Fax: 948 979 140.  
[fomento.navarra@correo.gob.es](mailto:fomento.navarra@correo.gob.es)

### ► ÁREA DE AGRICULTURA

Plaza Merindades, s/n.  
Tel.: 948 979 340 - Fax: 948 979 140.  
[agricultura.navarra@correo.gob.es](mailto:agricultura.navarra@correo.gob.es)

### ► ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Plaza Merindades, s/n.  
Tel.cita previa: 948 979 310 - Fax: 948 979 140.  
[vacunas\\_internacionales.navarra@correo.gob.es](mailto:vacunas_internacionales.navarra@correo.gob.es)  
**Sede Electrónica:** <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

### Página Web:

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegacion/es/navarra.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion/es/navarra.html)

	<b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b>	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA
---	---------------------------	--



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA



# Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra

## Carta de servicios 2020-2023



**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-008-2

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración Pública. Registro de documentos. Obtención de firma electrónica FNMT y sistema CI@ve.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación y el mantenimiento de la seguridad ciudadana.
- **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en materia de protección civil y emergencias.
- **UNIDAD VIOLENCIA DE GÉNERO:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- **SANIDAD Y POLÍTICA Y SOCIAL:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento.
- **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Autorizaciones de puesta en marcha de líneas eléctricas de alta tensión, gasoductos, subestaciones eléctricas y sobre materia de explosivos y pirotécnica.
- **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones en materia de extranjería.
  - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones en materia de extranjería.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Los tiempos de espera para la información y atención presencial en la Oficina de Información y Registro, serán de un máximo de 10 minutos.
- Las autorizaciones administrativas sobre las medidas de seguridad en determinados establecimientos y las relacionadas con seguridad privada, serán resueltas en un plazo máximo de 15 días.
- Emitiremos los certificados de exportación a terceros países, (no UE) de productos de origen vegetal y animal, vitivinícola y sanitario de animales y productos para alimentación animal en un máximo de 3 días.
- El control sanitario a la importación de mercancías para uso y consumo humano procedentes de países no comunitarios se efectuará en un máximo de 1 día hábil.
- Emitiremos los salvoconductos mortuorios y autorizaciones de salida en un máximo de 1 día hábil.
- La tramitación de equivalencias de cursos en el extranjero y de títulos universitarios y no universitarios se efectuará en un máximo de 1 día hábil.
- Emitiremos en el acto las equivalencias de estudios inferiores al título de educación secundaria obligatoria.
- Llevaremos a cabo el reconocimiento de firmas en documentos académicos, como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados, en un máximo de 2 días hábiles.
- Se responderán en un máximo de 15 días las quejas y sugerencias derivadas de la ciudadanía.
- Atenderemos en el día, las consultas sobre cualquier trámite a realizar en la Oficina de Extranjería.
- Contestaremos a las solicitudes de información realizadas por correo electrónico en un plazo máximo de 4 días.
- Resolveremos en el plazo máximo de 4 días, las solicitudes de autorización inicial de estancia por estudios, presentadas en el extranjero.
- Expediremos los certificados de emigrante retornado en el plazo máximo de 3 días.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de ciudadanos atendidos en la Oficina de Información y Registro antes de 10 minutos.
- Porcentaje de autorizaciones administrativas relativas a, medidas de seguridad y seguridad privada resueltas antes de 15 días
- Porcentaje de certificados de exportación de productos de origen vegetal y animal, vitivinícola y sanitario de animales y productos para alimentación animal expedidos antes de 3 días.
- Porcentaje de controles sanitarios a la importación de mercancías para uso y consumo humano procedentes de países no comunitarios efectuados antes de 1 día hábil.
- Porcentaje de salvoconductos mortuorios y autorizaciones de salida emitidos antes de 1 día hábil.
- Porcentaje de solicitudes de cursos en el extranjero y de solicitudes de homologación de títulos universitarios y no universitarios tramitados antes de 1 día hábil.
- Porcentaje de equivalencias de estudios inferiores al título de educación secundaria obligatoria actual emitidos en el acto.

- Porcentaje de reconocimiento firmas en documentos académicos, como trámite previo a su legalización para que surtan efecto en otros Estados, en un máximo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía contestadas antes de 15 días.
- Porcentaje de consultas sobre trámites a realizar en la Oficina de Extranjería contestadas en el día.
- Porcentaje de solicitudes de información realizadas por correo electrónico contestadas en un máximo de 4 días.
- Porcentaje de solicitudes de autorización inicial de estancia por estudios, presentadas en el extranjero resueltas en un máximo de 4 días.
- Porcentaje de certificados de emigrante retornado expedidos en un máximo de 3 días.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: [secretaria\\_general.navarra@correo.gob.es](mailto:secretaria_general.navarra@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>