



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
FORAL DE NAVARRA



Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-019-X

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 Cl@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 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. Además de realizar el seguimiento de los proyectos de innovación investigación técnica y tecnológica.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- ▶ **TRABAJO Y EXTRANJERÍA:** 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.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 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.
- ▶ Resolveremos de expedientes de programas de ayudas a proyectos de innovación e investigación en un máximo de 15 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 un día hábil.
- ▶ Emitiremos los salvoconductos mortuorios y autorizaciones de salida en un máximo de un día hábil.
- ▶ La tramitación de equivalencias de cursos en el extranjero y de títulos universitarios y no universitarios se efectuará en un máximo de un 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 expedientes de programas de ayudas a proyectos de innovación e investigación resueltos antes de 15 días.
- ▶ Porcentaje de controles sanitarios a la importación de mercancías para uso y consumo humano procedentes de países no comunitarios efectuados antes de un día hábil.
- ▶ Porcentaje de salvoconductos mortuorios y autorizaciones de salida emitidos antes de un día hábil.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de cursos en el extranjero y de solicitudes de homologación de títulos universitarios y no universitarios tramitados antes de un 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

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.

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.
- A través de la sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>. Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Navarra, es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Presidencia y Para las Administraciones Territoriales dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

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

ÁREA DE INDUSTRIA

Plaza Merindades, s/n

Tel.: 948 979 173 - Fax: 948 979 140

industria.navarra@correo.gob.es

ÁREA DE TRABAJO Y EXTRANJERÍA

Avda. de Guipúzcoa, 40

Tel.: 948 979 200, 948 979 203 - Fax: 948 979 235

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

ÁREA DE FOMENTO

Plaza Merindades, s/n

Tel.: 948 979 169 - Fax: 948 979 140

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

ÁREA DE SANIDAD

Plaza Merindades, s/n

Tel.cita previa: 948 979 310 - Fax: 948 979 140

vacunas_internacionales.navarra@correo.gob.es

SEDE ELECTRÓNICA

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/>

