

¿QUIÉNES SOMOS?

La Delegación del Gobierno en Navarra es una unidad dependiente de la Administración General del Estado y adscrita orgánicamente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. El titular de la Delegación en Navarra, dirige y supervisa todos los servicios de la Administración General del Estado en nuestro territorio.

Los servicios que prestamos son muy variados y abarcan un numeroso grupo de procedimientos administrativos y actividades. Las labores que desarrollamos están relacionadas con las funciones y materias que competen a la Administración General del Estado.

¿QUÉ ES ESTE TRÍPTICO?

Este documento describe de una forma sencilla los servicios que desde aquí prestamos a la ciudadanía, y los compromisos que asumimos para ofrecer una gestión de calidad.

En estos últimos años, hemos ido consolidando y perfeccionando nuestras formas de actuación, procurando que las mismas se ajusten a la especialidad de los servicios que prestamos y siempre con un objetivo permanente: alcanzar una gestión eficiente, ágil, cercana, flexible y transparente.

Todos los comentarios y sugerencias que se efectúen sobre el funcionamiento de la Delegación de Gobierno, nos servirán para mejorar la calidad de nuestros servicios y, dentro del marco de nuestras competencias, ajustar las prestaciones a las necesidades de sus destinatarios.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

SECRETARÍA GENERAL

Plaza Merindades, s/n.

31071 PAMPLONA (NAVARRA).

Tel: 948 979 000.

Fax: 948 979 140.

secretario_general.navarra@seap.minhap.es

NUESTRAS DIRECCIONES

► OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

Paulino Caballero, 19.

Tel.: 948 979 100 - Fax: 948 979 140.

registro.navarra@seap.minhap.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 8:00 a 14:00.

► ÁREA DE INDUSTRIA

Plaza Merindades, s/n.

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

industria.navarra@seap.minhap.es

► ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

Avda. de Guipúzcoa, 40.

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

infoext.navarra@seap.minhap.es

► ÁREA DE EDUCACIÓN Y ALTA INSPECCIÓN

Plaza Merindades, s/n.

Tel.: 948 979 360 - Fax: 948 979 140.

ainspeccion.navarra@seap.minhap.es

► ÁREA DE FOMENTO

Plaza Merindades, s/n.

Tel.: 948 979 353 - Fax: 948 979 140.

fomento.navarra@seap.minhap.es

► ÁREA DE AGRICULTURA

Plaza Merindades, s/n.

Tel.: 948 979 340 - Fax: 948 979 140.

agricultura.navarra@seap.minhap.es

► ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL

Plaza Merindades, s/n.

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

[vacunas_internacionales.navarra@seap.minhap.es](mailto:vacunacion.internacionales.navarra@seap.minhap.es)

Horario: lunes a viernes de 9 a 14.

► SEDE ELECTRÓNICA MINHAP:

<https://sede.mpt.gob.es/acceda/procedimientos/>



Edita: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas — N.I.P.O.: 630-13-039-0 — Imprime: SRD — D. L.: M-1379-2013
En esta publicación se ha utilizado papel ecológico libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
LA COMUNIDAD
FORAL DE NAVARRA



Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra

Carta de Servicios 2012-2015



¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

- ▶ Información administrativa general y atención al ciudadano, de forma presencial, telefónica o escrita que se presta en la sede de la Delegación del Gobierno, así como en sus Áreas.
- ▶ Registro de entrada de escritos dirigidos a las Administraciones Públicas y compulsas de los documentos que acompañan.
- ▶ Estamos acreditados para la obtención de la firma electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- ▶ Gestionamos autorizaciones administrativas para la tenencia, control y uso de armas y explosivos, medidas de seguridad y seguridad privada.
- ▶ Tramitamos el ejercicio del derecho de reunión.
- ▶ Inspección, control y certificación de exportación a terceros países (no UE) de productos de origen vegetal y animal, vitivinícola y sanitario de animales y productos para alimentación animal.
- ▶ Autorizamos la puesta en marcha de líneas eléctricas de alta tensión, gasoductos, subestaciones eléctricas y sobre materias de explosivos y pirotecnia. Además de realizar el seguimiento de los proyectos de innovación, investigación técnica y tecnológica.
- ▶ Administración de vacunas para viajeros internacionales, control sanitario de mercancías destinadas a uso y consumo humano de países no comunitarios, trámite de certificados acreditativos para el ejercicio de funciones de médico de medicina familiar y comunitaria.
- ▶ Tramitamos homologaciones de estudios realizados en el extranjero, emitimos volantes de equivalencia sobre planes antiguos y reconocimientos profesionales.

Y PARA DAR CALIDAD ¿A QUÉ NOS COMPROMETEOS?

- ▶ 1.- En nuestras dependencias, los tiempos de espera para la información y atención presencial serán de un máximo de 10 minutos.
- ▶ 2.- Las autorizaciones administrativas para la tenencia, control y uso de armas y explosivos, medidas de seguridad y seguridad privada serán resueltas en un máximo de 3 días hábiles.

- ▶ 3.- 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 hábiles.
- ▶ 4.- Resolveremos los expedientes de programas de ayudas a proyectos de innovación en investigación en un máximo de 15 días hábiles.
- ▶ 5.- El reconocimiento de títulos UE para ejercer profesiones sanitarias en España se efectuará en un máximo de un día hábil.
- ▶ 6.- El reconocimiento de efectos profesionales a títulos extranjeros de especialista en ciencias de la salud obtenidos en estados no UE, se realizará en un máximo de un día hábil.
- ▶ 7.- La tramitación de equivalencias de cursos en el extranjero se cumplirá en un máximo de un día hábil.
- ▶ 8.- La tramitación de homologación de títulos universitarios y no universitarios se efectuará en un máximo de un día hábil.
- ▶ 9.- Emitiremos en el acto las equivalencias de estudios inferiores al título de educación secundaria obligatoria.
- ▶ 10.- Se responderán en un máximo de 15 días hábiles las quejas y sugerencias presentadas.

PARA PARTICIPAR EN NUESTRA CALIDAD

Los ciudadanos usuarios de nuestros servicios pueden colaborar en la mejora de la prestación de los mismos mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen, por correo electrónico a la Unidad Responsable o bien mediante la presentación de quejas y sugerencias.

Y SI INCUMPLIMOS...

Los ciudadanos pueden reclamar ante la unidad responsable de la carta. Una vez estudiado el asunto, la Delegada del Gobierno responderá con una carta señalando las medidas adoptadas para rectificar.

¿CÓMO CONTROLAMOS LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS?

Con la valoración de los porcentajes de:

- ▶ 1.- Porcentaje de ciudadanos atendidos antes de 10 minutos.

- ▶ 2.- Porcentaje de autorizaciones administrativas relativas a armas y explosivos, medidas de seguridad y seguridad privada resueltas antes de 3 días hábiles.
- ▶ 3.- 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 hábiles.
- ▶ 4.- Porcentaje de expedientes de programas de ayudas a proyectos de innovación en investigación resueltos antes de 15 días hábiles.
- ▶ 5.- Porcentaje de reconocimientos de títulos UE para ejercer profesiones sanitarias en España efectuados antes de un día hábil.
- ▶ 6.- Porcentaje de reconocimientos de efectos profesionales a títulos extranjeros de especialista en ciencias de la salud obtenidos en estados no UE, realizados antes de un día hábil.
- ▶ 7.- Porcentaje de solicitudes de equivalencias de cursos en el extranjero tramitados antes de un día hábil.
- ▶ 8.- Porcentaje de solicitudes de homologación de títulos universitarios y no universitarios tramitados antes de un día hábil.
- ▶ 9.- Porcentaje de equivalencias de estudios inferiores al título de educación secundaria obligatoria actual emitidos en el acto.
- ▶ 10.- Porcentaje de quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía contestadas antes de 15 días hábiles.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existe la Unidad de Quejas y Sugerencias donde los ciudadanos usuarios podrán presentar las mismas mediante correo postal, electrónico y de forma presencial en cualquiera de nuestras dependencias. Además de a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Dicha Unidad centraliza todas ellas y responde al ciudadano en un plazo máximo de 20 días hábiles.