

# **Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local**

Diciembre de 2008

## ÍNDICE

1. Identificación.
2. Misión, competencias y valores.
3. Servicios, compromisos e indicadores del cumplimiento.
4. Gestión de la Carta de Servicios.
5. Relación Normativa.
6. Derechos de los usuarios de los servicios.
7. Sistema de quejas y sugerencias.
8. Direcciones y horarios de atención al público.

### ANEXOS:

Anexo 1.- Tabla de compromisos e indicadores

Anexo 2.- Formulario de quejas y sugerencias

Anexo 3.- Encuesta de satisfacción

## 1. Identificación

---

El Departamento de Administración Local, bajo la superior dirección de su titular, la Consejera de Administración Local, se estructura en los siguientes órganos:

➤ **Dirección General de Administración Local.**

Que se estructura en los siguientes Servicios:

- a) Servicio de Asesoramiento y Cooperación con las Entidades Locales.
- b) Servicio de Ordenación de los Servicios Municipales y de la Función Pública Local.
- c) Servicio de Calidad y Modernización.
- d) Servicio de Infraestructuras Locales.
- e) Servicio de Gestión y Cooperación Económica.

➤ **Secretaría General Técnica.**

Que se estructura en las siguientes Secciones:

- a) Sección de Régimen Jurídico.
- b) Sección de Gestión Administrativa General.

La Dirección General de Administración Local tiene la finalidad de apoyar y colaborar con las Entidades Locales de Navarra en los siguientes ámbitos: gestión económica, jurídica, técnica, modernización y personal.

El fin último es que los servicios que lleguen al ciudadano estén basados en estándares de cercanía, eficacia, modernidad e igualdad.

## 2. Misión, competencias y valores

---

### 2.1. Misión

La Dirección General tiene como meta apoyar y colaborar con las Entidades Locales de Navarra en los ámbitos de su actividad. En concreto: gestión económica, jurídica, técnica, de modernización y en materia de personal, con el fin último, de que los servicios que llegan a la ciudadanía estén basados en estándares de cercanía, eficacia, modernización e igualdad.

### 2.2. Competencias

Las competencias del Departamento de Administración Local se definen en el Decreto Foral 121/2007, de 3 de septiembre, por el que se establece su estructura orgánica.

El artículo 8º de este Decreto Foral atribuye a la **Dirección General de Administración Local** las siguientes competencias:

- Resoluciones de trámite en los expedientes de deslinde de términos entre municipios de Navarra.
- Resoluciones de trámite en los expedientes de alteración de términos entre municipios de Navarra.
- Resoluciones de trámite en los expedientes de constitución, modificación y extinción de Concejos y Distritos Administrativos.
- Autorización a las Entidades Locales para la enajenación, cesión de propiedad, permuta y gravamen de aquellos bienes y derechos relacionados en el artículo 138.1 de la Ley Foral de Administración Local.
- Autorización a las Entidades Locales para la concertación de operaciones de crédito en los supuestos previstos en el artículo 130 de la Ley Foral de Haciendas Locales.



## Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

- Compensación económica a Entidades Locales de Navarra por aprobación de beneficios fiscales en tributos locales.
- Aprobación de la prestación de servicios municipales en régimen de monopolio.
- Abono sustitutorio de las cantidades impagadas por canon de saneamiento, así como las impagadas por las Entidades Locales correspondientes a servicios agrupados, y de las cantidades que indebidamente dejen de aportar los Ayuntamientos a las Entidades Locales asociativas de que formen parte.
- Actuaciones para las que le faculte el Gobierno de Navarra en expedientes de ejecución subsidiaria de las resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra.
- Las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral por la normativa reguladora de los planes de infraestructuras locales, salvo cuando aquéllas se atribuyan al Consejero de Administración Local o al Gobierno de Navarra.
- La ordenación de pagos.
- Las actuaciones que, en materia de expropiación forzosa, correspondan al Departamento de Administración Local.
- Aquellas otras que le sean encomendadas.

En el artículo 34º del Decreto Foral 121/2007 se determinan las siguientes competencias de la **Secretaría General Técnica**:

- Tramitación de las impugnaciones de las actuaciones de las Entidades Locales de Navarra en los términos del Título IX de la Ley Foral de Administración Local.
- Estudio e informe sobre las disposiciones del Estado que afecten a las Entidades Locales.
- Gestión del Registro de Entidades Locales y del Registro Especial de Intereses.



## Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

- Tramitación de las solicitudes de compensación económica de los beneficios fiscales aprobados en tributos locales.
- Gestión de expedientes para la constitución de Comisiones Gestoras.
- Gestión e impulso de expedientes expropiatorios.
- Gestión de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.
- Gestión de los procedimientos de contratación.
- Tramitación de expedientes que la normativa asigne al Departamento de Administración Local sin concretar el órgano competente para ello.
- Las demás funciones no señaladas y que están atribuidas a las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos por Decreto Foral 29/2005, de 21 de febrero.
- Cualquier otra función similar o complementaria de las descritas que le sea encomendada.

### 2.3. Valores

Los valores en los que se inspira el funcionamiento de la Dirección General de Administración Local en el ejercicio de sus funciones son los siguientes:

- Independencia.
- Proximidad a la Entidad Local.
- Profesionalidad.

### 3. Servicios, compromisos e indicadores de cumplimiento

---

La Dirección General de Administración Local ofrece a las Entidades Locales los siguientes servicios:

1. Reparto del Fondo de participación de las Haciendas Locales en los Tributos de Navarra.
2. Planes de Inversiones Locales.
3. Gestión de subvenciones y ayudas.
4. Asesoramiento.
5. Colaboración con las Entidades Locales en la selección y contratación de su personal.
6. Reorganización administrativa.
7. Tarjeta de acreditación ciudadana.
8. Publicaciones y gestión de la información.
9. Autorizaciones y aprobaciones en materia de territorio.
10. Ejecución subsidiaria.
11. Autorizaciones y aprobaciones en materias jurídica, económica y de personal.

A modo de resumen, la siguiente tabla muestra los objetivos y un pequeño detalle de cada uno de los servicios:

# Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

SERVICIOS PRESTADOS	OBJETIVOS	DETALLE DE LOS SERVICIOS
1. Reparto del Fondo de participación de las Haciendas Locales en los Tributos de Navarra	Dotar a las Entidades Locales de una financiación suficiente y estable para el ejercicio de sus competencias y el cumplimiento de los fines que tienen encomendados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fondo de transferencias corrientes.</li> <li>▪ Capitalidad de Pamplona.</li> <li>▪ Ayuda a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.</li> <li>▪ Compensación a Ayuntamientos por corporativos.</li> </ul>
2. Planes de Inversiones Locales	Garantizar de forma equilibrada la cobertura y la mejora y calidad de los servicios municipales obligatorios y atención a la demanda de las Entidades Locales para ejecutar inversiones de competencia local no obligatorias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Ordinario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes Directores.</li> <li>- Programación Local.</li> <li>- Urbanización de Travesías.</li> <li>- Libre determinación.</li> </ul> </li> <li>▪ Plan Extraordinario.</li> </ul>
3. Gestión de subvenciones y ayudas	Dotar a las Entidades Locales y a la ciudadanía de las infraestructuras necesarias y de unos servicios modernos e innovadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayudas para la Calidad y la Modernización en las Entidades Locales. Periodicidad anual.</li> <li>▪ Ayudas para inversiones de equipamiento, infraestructuras, otros. Periodicidad anual.</li> </ul>
4. Asesoramiento	Asesorar y apoyar a las Entidades Locales con el fin de impulsar su gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Económico.</li> <li>▪ Jurídico.</li> <li>▪ Técnico (Infraestructuras, calidad, innovación).</li> </ul>

# Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

SERVICIOS PRESTADOS	OBJETIVOS	DETALLE DE LOS SERVICIOS
5. Colaboración con las Entidades Locales en la selección y contratación de su personal	Solucionar los problemas técnicos y jurídicos a que se enfrentan las Entidades Locales en la selección de su personal, y garantizar la legalidad y transparencia del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en los tribunales de selección de personal de las Entidades Locales.</li> </ul>
6. Reorganización administrativa	Lograr que los ciudadanos reciban una prestación de los servicios locales con el mayor grado de eficacia y eficiencia posible junto con una fácil identificación de qué entidad de gestión prestadora de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio de las fórmulas asociativas y de las estructuras administrativas adecuadas.</li> <li>▪ Dirección técnica o colaboración en su implantación.</li> </ul>
7. Tarjeta de acreditación ciudadana.	<p>Dotar a las Entidades Locales de los medios necesarios para la acreditación de sus ciudadanos según sus necesidades.</p> <p>a) Tarjetas de acreditación: Proporcionar a los Alcaldes que lo deseen una tarjeta que acredite esta condición para la legislatura 2007-2011. Facilitar a otros profesionales municipales la tarjeta de acreditación para los fines previstos.</p> <p>b) Tarjetas ciudadanas: Disponer de un sistema (soporte) de acreditación de las personas para realizar consultas, tramitación y accesos a los servicios municipales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implantación de la tarjeta de acreditación ciudadana para todos los ciudadanos que lo deseen.</li> <li>▪ Implantación de la firma digital para todos los profesionales que necesiten de la firma electrónica y otros servicios.</li> <li>▪ Implantación de la tarjeta ciudadana para los servicios finalistas de la Entidad Local.</li> </ul>

Carta de Servicios de la Dirección  
General de Administración Local.

SERVICIOS PRESTADOS	OBJETIVOS	DETALLE DE LOS SERVICIOS
8. Publicaciones y gestión de la información	Actualización y comunicación de temas relacionados con las necesidades de las Entidades Locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadísticas.</li> <li>▪ Plataforma de colaboración y comunicación entre la Administración Local y las Entidades Locales de Navarra.</li> <li>▪ Boletín de Información Jurídica.</li> <li>▪ Información presupuestaria y económica de las Entidades Locales.</li> </ul>
9. Autorizaciones y aprobaciones en materia de territorio	Fijar los límites territoriales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deslindes de términos municipales.</li> <li>▪ Alteración de términos municipales.</li> <li>▪ Creación, modificación o extinción de concejos y distritos administrativos.</li> </ul>
10. Ejecución subsidiaria	Ejecución subsidiaria de resoluciones del Tribunal Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución subsidiaria de resoluciones del Tribunal Administrativo no ejecutadas por las Entidades Locales.</li> </ul>

## Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

SERVICIOS PRESTADOS	OBJETIVOS	DETALLE DE LOS SERVICIOS
11. Autorizaciones y aprobaciones en materias jurídica, económica y de personal	Dar cobertura legal a diversas actuaciones de las Entidades Locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en los procesos de habilitación de Secretarios e Interventores.</li> <li>▪ Control de las Plantillas Orgánicas de personal de las Entidades Locales.</li> <li>▪ Tutela financiera.</li> <li>▪ Autorización de venta/gravamen de bienes de Entidades Locales.</li> <li>▪ Aprobación cambios denominación y capitalidad Entidades Locales.</li> <li>▪ Aprobación de símbolos de las Entidades Locales.</li> </ul>

La Dirección General del Departamento de Administración Local asume, de cara a las Entidades Locales, una serie de compromisos en cada uno de los servicios enumerados.

En la tabla siguiente se listan estos compromisos, junto con los indicadores a través de los cuales se medirá su cumplimiento y el responsable del seguimiento de los mismos (La tabla completa se muestra en el Anexo 1).

# Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

Reparto del Fondo de participación de las Haciendas Locales en los Tributos de Navarra			
Compromiso	Indicador	Responsable	
1	Publicar en la Extranet (Infolocal) las 4 resoluciones de pago trimestrales del Fondo de Transferencias Corrientes, así como la Orden Foral con el importe global asignado en cada ejercicio a cada entidad local, en el plazo de 4 días laborables desde su firma.	% de publicaciones en plazo	Jefatura Sección Estadísticas
Planes de Inversiones Locales			
Compromiso	Indicador	Responsable	
2	Mejorar la transparencia de las valoraciones de los coeficientes (DII y DIIT) que influyen en la selección y priorización de obras, con la utilización de una <b>ficha de campo</b> para cada obra solicitada que recoja, de forma sucinta, los criterios utilizados en la valoración.	% de fichas utilizadas	Dirección Servicio Infraestructuras Locales
3	Mantenimiento actualizado de la Lista de Reserva con <b>publicidad</b> en el portal del Gobierno de Navarra y en la Extranet (Infolocal) del sector local, con una periodicidad mensual.	nº de publicaciones al mes	Dirección Servicio Infraestructuras Locales
Gestión de subvenciones y ayudas			
Compromiso	Indicador	Responsable	
4	<b>Comunicación</b> personalizada de la concesión de la ayuda al 100% de las Entidades Locales beneficiarias en el plazo de 5 días laborables desde su aprobación.	% de comunicaciones en plazo	Jefatura Sección Estadísticas
5	Facilitar a las entidades locales " <b>instancias específicas</b> " y/o formularios del Registro General Electrónico del Gobierno de Navarra así como para otros canales electrónicos, tanto para las tramitaciones de las solicitudes de inclusión en el Plan como para las solicitudes de abono de libre determinación y de otras solicitudes de las diferentes convocatorias existentes en la Dirección General.	disponibilidad de formulario en plazo	Dirección Servicio Infraestructuras Locales
Asesoramiento			
Compromiso	Indicador	Responsable	
6	Dar respuesta al 75% de las consultas de innovación y calidad y/o económicas que no impliquen informe ni desplazamiento, en el plazo máximo de 3 días laborables. El 25% restante en el plazo de 15 días laborables.	% de respuestas en plazo	Dirección Servicio Gestión y Cooperación Económica
7	Los Servicios de Infraestructuras y de Gestión y Cooperación Económica atenderán en el plazo máximo de 15 días laborales las demandas de las entidades locales que requieran un asesoramiento personal en la propia entidad, salvo que proceda denegación de la petición.	% de atenciones en plazo	Dirección Servicio Infraestructuras Locales
Colaboración con las Entidades Locales en la selección y contratación de su personal.			
Compromiso	Indicador	Responsable	
8	Proporcionar asesoramiento y colaboración en el 90% de las solicitudes que las Entidades Locales presenten al Departamento sobre temas de Función Pública Local en 5 días laborables y al 100% en un plazo máximo de 15 días laborables.	% de solicitudes atendidas en plazo	Dirección Servicio Ordenación Serv.Municip. y Fc.Pb.Local
Tarjeta de acreditación ciudadana			
Compromiso	Indicador	Responsable	
9	Emisión del 100% de la <b>tarjeta de acreditación corporativa</b> en el plazo de 7 días tras la entrega de los datos obligatorios para su emisión y entrega, siempre que no superen las 25 tarjetas de acreditación.	% de solicitudes en plazo	Dirección Servicio Calidad y Modernización
10	Suministrar las <b>tarjetas ciudadanas</b> a las Entidades Locales en el plazo de 30 días, siempre que estén de alta en el Registro Central de Tarjetas y hayan firmado el Convenio de Encomienda.	% de solicitudes en plazo	Dirección Servicio Calidad y Modernización
Publicaciones y gestión de la información.			
Compromiso	Indicador	Responsable	
11	Publicar en la Extranet (Infolocal) el 90% de las convocatorias relacionadas con las Entidades Locales en el plazo de 2 días laborables desde su publicación en el BON. El 10% restante en el plazo de 5 días laborables.	% de convocatorias publicadas en plazo	Jefatura Sección Estadísticas
12	Incorporación, si procede, en la Extranet (Infolocal) de contenidos y noticias a petición Entidades Locales en menos de 2 días laborables.	% de publicaciones en plazo	Jefatura Sección Estadísticas
Autorizaciones y aprobaciones en materia jurídica, económica y de personal			
Compromiso	Indicador	Responsable	
13	A resolver el 90% de las autorizaciones de crédito que precisen tutela financiera en el plazo máximo de 30 días desde la recepción del Plan de Saneamiento definitivo. El 10% restante en el plazo de 45 días laborables.	% resoluciones en plazo	Dirección Servicio Gestión y Cooperación Económica
Sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y satisfacción de las entidades locales			
Compromiso	Indicador	Responsable	
14	Implantar un <b>Sistema de reclamaciones y sugerencias</b> que entrará en funcionamiento en el momento de la publicación de esta Carta de Servicios.	Fecha implantación Sistema reclamaciones y sugerencias	Dirección Servicio Calidad y Modernización
15	Analizar anualmente mediante encuestas la <b>satisfacción y las expectativas de las Entidades Locales</b> respecto al funcionamiento y cumplimiento de los compromisos del Departamento de Administración Local.	Grado de satisfacción de las Entidades Locales	Dirección Servicio Calidad y Modernización

## 4. Gestión de la Carta de Servicios

---

Cada Servicio de la Dirección General del Departamento de Administración Local es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos en el epígrafe anterior, así como el seguimiento y control anuales de la evolución de los indicadores correspondientes.

El Servicio de Calidad y Modernización, unidad responsable de la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local, realizará auditorías para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos y el seguimiento de los indicadores. Para la redacción definitiva de la auditoría se tendrán en cuenta las observaciones de cada Servicio.

Estas auditorías podrán contener recomendaciones al Director de Servicio o Jefe de Sección, quienes velarán por seguirlas en el siguiente año, si ello fuera posible.

Del informe de auditoría se dará traslado a la Consejera de Administración Local y al Director General de Administración Local.

### Unidad responsable de la Carta de Servicios:

<b>Denominación:</b>	Dirección General de Administración Local
<b>Área:</b>	Servicio de Calidad y Modernización
<b>Responsable del Área:</b>	Director del Servicio de Calidad y Modernización

## 5. Relación normativa

---

Las disposiciones generales que amparan la prestación de servicios que presta la Dirección General de Administración Local, sin perjuicio de otras disposiciones normativas, correspondientes a las distintas especialidades, son las siguientes:

### 5.1. Normativa básica

- Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de Administración Local de Navarra.
- Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra.
- Ley Foral 19/2008, de 20 de noviembre, por la que se establece la cuantía y fórmula de reparto del Fondo de Participación de las Haciendas Locales en los tributos de Navarra para los ejercicios presupuestarios de 2009 a 2012.
- Ley Foral 16/2008, de 24 de octubre, del Plan de Inversiones Locales para el periodo 2009-2012 y Reglamento de desarrollo de la misma.
- Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones.
- Decreto Foral Legislativo 251/1993 de 30 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.

### 5.2. Normativa complementaria

- Decreto Foral 280/1990, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales de Navarra.
- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales.
- Decreto Foral 17/2005, de 24 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Foral 12/2004, de 29 de octubre, del Plan de Infraestructuras Locales para el período 2005-2008.



## Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

- Orden Foral 11/1996, de 19 de febrero, de la Consejera de Administración Local, por la que se aprueban las Normas para la presentación de proyectos de obras con cargo a las partidas presupuestarias consignadas en el Fondo de Participación de las Entidades Locales en los Impuestos de Navarra en su parte de transferencias de capital.
- Decreto Foral 113/1985, de 5 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra.
- Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

## 6. Derechos de los usuarios de los servicios

---

Las Entidades Locales o usuarios, en sus relaciones con la Dirección General de Administración Local tienen, de acuerdo con la Ley (Ley Foral de Administración, Procedimiento Administrativo, Ley de Administración Electrónica, etc.), derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- Recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos aplicables a las solicitudes o actuaciones que se propongan realizar de manera presencial, telefónica, o por medios telemáticos.
- Que los procedimientos se desarrollen y se resuelvan en los plazos fijados en la norma de aplicación.
- Formular alegaciones, reclamaciones, recursos, etc. en relación con los procedimientos en los que estén interesados.
- Participar en la mejora continua de los servicios prestados a través de los medios establecidos.

Otros:

- Una atención directa y personalizada.
- Acceder a un documento o formulario para la tramitación de las quejas y sugerencias.

## 7. Sistema de quejas y sugerencias

---

El Departamento de Administración Local pone a disposición de los usuarios, un Sistema de quejas y sugerencias a través del cual las Entidades Locales y ciudadanos usuarios pueden dirigirse a la Dirección General a través de los siguientes canales:

Presencial:	En el Servicio de Calidad y Modernización, ubicado en Calle Arrieta nº 12, 4ª Planta (Pamplona)
Correo postal:	Dirigiendo un escrito a la siguiente dirección: Servicio de Calidad y Modernización Calle Arrieta nº 12, 4ª Planta 31002 Pamplona
Correo electrónico:	Enviando un mensaje a <a href="mailto:alcalmod@navarra.es">alcalmod@navarra.es</a>
Internet:	A través del formulario telemático disponible en la siguiente página web: <a href="http://ww2.infolocal.navarra.es">ww2.infolocal.navarra.es</a>
Teléfono:	848 427 719

Las quejas y sugerencias se presentarán preferentemente utilizando el formulario diseñado al efecto (Anexo 2) y que se encontrará a disposición de los usuarios en el Servicio de Calidad y Modernización, así como en la página web [ww2.infolocal.navarra.es](http://ww2.infolocal.navarra.es).

La Dirección General acusará recibo de las quejas y sugerencias presentadas por el usuario y, a partir de la fecha de recepción, dispondrá de un plazo de 30 días hábiles para darles respuesta.

## 8. Direcciones y horarios de atención al público

---

Información de contacto de la organización y los centros en los que se prestan los servicios:

### 9.1. Dirección General de Administración Local

Calle Arrieta, nº 12 - 5ª planta; 31002; Pamplona

Horario de atención al público:

de 08:30 a 14:30 horas,

de lunes a viernes.

Teléfono: 848 42 76 84

Fax: 848 42 35 84

Página web: [www.navarra.es](http://www.navarra.es) – Departamento de Administración Local

E-mail: [al.direccion.general@cfnavarra.es](mailto:al.direccion.general@cfnavarra.es)

Servicios	Teléfono / Fax	Email
Asesoramiento y Cooperación con las Entidades Locales	848 42 76 75 848 42 52 17	miparrap@cfnavarra.es
Infraestructuras Locales	848 42 76 98 848 42 77 02	al.infraestructura@cfnavarra.es
Ordenación Servicios Municipales y Función Pública Local	848 42 76 80 848 42 52 17	jremirec@cfnavarra.es
Calidad y Modernización	848 42 14 60 848 42 77 02	alcalmod@cfnavarra.es
Gestión y Cooperación Económica	848 42 14 62 848 42 52 16	al.coordinacion@cfnavarra.es



Carta de Servicios de la Dirección  
General de Administración Local.

## 9.2. Secretaría General Técnica

Calle Arrieta, nº 12 - 3ª planta; 3100; Pamplona

Horario de atención al público:

de 08:30 a 14:30 horas,

de lunes a viernes.

Teléfono: 848 42 77 22

Fax: 848 42 52 17

Página web: [www.navarra.es](http://www.navarra.es) – Secretaría General Técnica

E-mail: [administracion.local@cfnavarra.es](mailto:administracion.local@cfnavarra.es)

Secciones	Teléfono
Régimen Jurídico	848 42 76 88
Gestión Administrativa General	848 42 77 04

## ANEXO 1.- Tabla de compromisos e indicadores

Servicio / Proceso	Factor Clave de Éxito	Compromiso	Indicador	Fórmula	Valor	Periodicidad medición	Responsable	Medio obtención
Reparto del Fondo de participación de las Haciendas Locales en los Tributos de Navarra	Medios técnicos y humanos	1 <b>Publicar</b> en la Extranet (Infolocal) las 4 resoluciones de pago trimestrales del Fondo de Transferencias Corrientes, así como la Orden Foral con el importe global asignado en cada ejercicio a cada entidad local, en el plazo de 4 días laborables desde su firma.	% de publicaciones en plazo	nº resoluciones publicadas en plazo / nº total resoluciones	100%	trimestral	Jefatura Sección Estadísticas	Herramienta de registro de publicaciones
Planes de Inversiones Locales	Nº solicitudes obra Medios técnicos Nº técnicos disponibles	2 Mejorar la transparencia de las valoraciones de los coeficientes (DII y DIIT) que influyen en la selección y priorización de obras, con la utilización de una <b>ficha de campo</b> para cada obra solicitada que recoja, de forma sucinta, los criterios utilizados en la valoración.	% de fichas utilizadas	nº fichas / nº obras solicitadas	100%	trimestral	Dirección Servicio Infraestructuras Locales	Herramienta de gestión de solicitudes del plan (G.S.P.P.L.)
	Nº de bajas en lista Medios técnicos y humanos	3 Mantenimiento actualizado de la Lista de Reserva con <b>publicidad</b> en el portal del Gobierno de Navarra y en la Extranet (Infolocal) del sector local, con una periodicidad mensual.	nº de publicaciones al mes	Valor Medio	1 publicación al mes	trimestral	Dirección Servicio Infraestructuras Locales	Herramienta de gestión de solicitudes del plan (G.S.P.P.L.)
Gestión de subvenciones y ayudas	Vía de comunicación Medios humanos disponibles	4 <b>Comunicación</b> personalizada de la concesión de la ayuda al 100% de las Entidades Locales beneficiarias en el plazo de 5 días laborables desde su aprobación.	% de comunicaciones en plazo	nº de comunicaciones en plazo / nº total	100%	trimestral	Jefatura Sección Estadísticas	Herramienta de registro de comunicaciones
	Medios técnicos Medios humanos disponibles	5 Facilitar a las entidades locales " <b>instancias específicas</b> " <b>y/o formularios</b> del Registro General Electrónico del Gobierno de Navarra así como para otros canales electrónicos, tanto para las tramitaciones de las solicitudes de inclusión en el Plan como para las solicitudes de abono de libre determinación y de otras solicitudes de las diferentes convocatorias existentes en la Dirección General.	disponibilidad de formulario en plazo	Valor Medio	1 formulario por convocatoria	trimestral	Dirección Servicio Infraestructuras Locales	Herramienta de registro
Asesoramiento	Formación y disponibilidad del personal Información actualizada Localizabilidad de quien realiza consulta	6 Dar respuesta al 75% de las consultas de innovación y calidad y/o económicas que no impliquen informe ni desplazamiento, en el plazo máximo de 3 días laborables. El 25% restante en el plazo de 15 días laborables.	% de respuestas en plazo	nº respuestas en plazo / nº total respuestas	100%	trimestral	Dirección Servicio Gestión y Cooperación Económica	Herramienta de registro de consultas realizadas
	Formación y disponibilidad del personal Información actualizada Localizabilidad de quien realiza consulta	7 Los Servicios de Infraestructuras y de Gestión y Cooperación Económica atenderán en el plazo máximo de 15 días laborales las demandas de las entidades locales que requieran un asesoramiento personal en la propia entidad, salvo que proceda denegación de la petición.	% de atenciones en plazo	nº atenciones en plazo / nº total demandas asesoramiento	100%	trimestral	Dirección Servicio Infraestructuras Locales	Herramienta de registro de consultas realizadas

Servicio / Proceso	Factor Clave de Éxito	Compromiso	Indicador	Fórmula	Valor	Periodicidad medición	Responsable	Medio obtención	
Colaboración con las Entidades Locales en la selección y contratación de su personal.	Nº solicitudes	8	Proporcionar asesoramiento y colaboración en el 90% de las solicitudes que las Entidades Locales presenten al Departamento sobre temas de Función Pública Local en 5 días laborables y al 100% en un plazo máximo de 15 días laborables.	% de solicitudes atendidas en plazo	$n^{\circ}$ solicitudes atendidas / $n^{\circ}$ total solicitudes	100%	trimestral	Dirección Servicio Ordenación Serv.Municip. y Fc.Pb.Local	Herramienta de registro de asesoramiento en materia de Fc.Pb.Local
Tarjeta de acreditación ciudadana	Nº solicitudes Medios técnicos y humanos Entrega datos obligatorios	9	Emisión del 100% de la <b>tarjeta de acreditación corporativa</b> en el plazo de 7 días tras la entrega de los datos obligatorios para su emisión y entrega, siempre que no superen las 25 tarjetas de acreditación.	% de solicitudes en plazo	$n^{\circ}$ solicitudes tramitadas en plazo / $n^{\circ}$ total solicitudes	100%	trimestral	Dirección Servicio Calidad y Modernización	Herramienta de registro de solicitudes realizadas
	Nº solicitudes Medios técnicos y humanos Alta Registro Central Tarjetas y firma Convenio Encomienda	10	Suministrar las <b>tarjetas ciudadanas</b> a las Entidades Locales en el plazo de 30 días, siempre que estén de alta en el Registro Central de Tarjetas y hayan firmado el Convenio de Encomienda.	% de solicitudes en plazo	$n^{\circ}$ solicitudes tramitadas en plazo / $n^{\circ}$ total solicitudes	100%	trimestral	Dirección Servicio Calidad y Modernización	Herramienta de registro de solicitudes realizadas
Publicaciones y gestión de la información	Nº convocatorias Medios técnicos y humanos	11	Publicar en la Extranet (Infolocal) el 90% de las convocatorias relacionadas con las Entidades Locales en el plazo de 2 días laborables desde su publicación en el BON. El 10% restante en el plazo de 5 días laborables.	% de convocatorias publicadas en plazo	$n^{\circ}$ convocatorias publicadas en plazo / $n^{\circ}$ total convocatorias BON	100%	trimestral	Jefatura Sección Estadísticas	Herramienta de registro de publicaciones
	Nº solicitudes publicación Medios técnicos y humanos	12	Incorporación, si procede, en la Extranet (Infolocal) de contenidos y noticias a petición Entidades Locales en menos de 2 días laborables.	% de publicaciones en plazo	$n^{\circ}$ publicaciones en plazo / $n^{\circ}$ total solicitudes publicación	100%	trimestral	Jefatura Sección Estadísticas	Herramienta de registro de publicaciones
Autorizaciones y aprobaciones en materia jurídica, económica y de personal	Nº solicitudes Medios técnicos y humanos Análisis Plan Saneamiento	13	A resolver el 90% de las autorizaciones de crédito que precisen tutela financiera en el plazo máximo de 30 días desde la recepción del Plan de Saneamiento definitivo. El 10% restante en el plazo de 45 días laborables.	% resoluciones en plazo	$n^{\circ}$ resoluciones en plazo / $n^{\circ}$ total solicitudes	100%	trimestral	Dirección Servicio Gestión y Cooperación Económica	Herramienta de registro de solicitudes realizadas
Sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y satisfacción de las entidades locales	Medios técnicos y humanos	14	Implantar un <b>Sistema de reclamaciones y sugerencias</b> que entrará en funcionamiento en el momento de la publicación de esta Carta de Servicios. <b>1</b>	Fecha implantación Sistema reclamaciones y sugerencias	-	Antes de enero 2009	ene-09	Dirección Servicio Calidad y Modernización	Inspección de su implantación
	Medios técnicos y humanos Predisposición Entidades Locales a rellenar encuestas	15	Analizar anualmente mediante encuestas la <b>satisfacción y las expectativas de las Entidades Locales</b> respecto al funcionamiento y cumplimiento de los compromisos del Departamento de Administración Local. <b>2</b>	Grado de satisfacción de las Entidades Locales	Valor Medio	≥ 7,5	anual	Dirección Servicio Calidad y Modernización	Encuestas de satisfacción


1. Ver Anexo 2.- Formulario de Quejas y sugerencias.

2. Ver Anexo 3.- Encuesta de Satisfacción.

Carta de Servicios del  
Departamento de Administración Local.



ANEXO 2.-Formulario de quejas y sugerencias

 <b>Gobierno de Navarra</b>	<b>RECLAMACIÓN / SUGERENCIA</b>	<b>Ref:</b> R-01/09
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	------------------------

<b>RECEPCIÓN</b> Reclamación <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/>		<b>Fecha:</b>
<b>PERSONA QUE LA REALIZA (nombre y apellidos)</b>		
<b>Recibida por</b>	<b>Servicio/Sección/Negociado</b>	
<b>Descripción de la Reclamación/Sugerencia</b>          <b>Firma:</b>		
<b>Acción/es a realizar *</b>		
<b>Responsable de la/s acción/es *</b>	<b>Plazo ejecución *</b>	
<b>CIERRE</b>	<b>Responsable SAU</b>	<b>Fecha:</b>

Observaciones:

Carta de Servicios de la Dirección  
General de Administración Local.

## ANEXO 3.- Encuesta de satisfacción



**Gobierno  
de Navarra**

**Encuesta de Satisfacción del Cliente.  
Departamento de Administración Local**

Servicio:

Fecha:

Para conocer su opinión sobre el servicio prestado por el Departamento de Administración Local, le rogamos conteste a las preguntas que realizamos a continuación sobre el servicio, puntuando de 1 a 5 y siendo 5 la máxima puntuación posible.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Tiempo de espera hasta que le han atendido					
Tiempo total empleado para la gestión					
Eficacia y profesionalidad al atender las consultas					
Amabilidad en el trato, voluntad de ayuda, consideración y comprensión					
Garantía de intimidad/confidencialidad de los datos					
Utilización de un lenguaje claro y comprensible					
Explicación de las causas por las que no se pudo realizar una gestión/resolver un problema					

Le agradeceremos nos informe si la presencia en el servicio ha sido:

Previa cita

Sin previo aviso

Desde el Departamento Administración Local queremos prestarle un servicio de la máxima calidad. Le agradecemos cualquier comentario o sugerencia que nos pueda realizar y que nos ayude a mejorar:



**Gobierno  
de Navarra**

Carta de Servicios de la Dirección  
General de Administración Local.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

\* Se garantiza la máxima confidencialidad de las opiniones registradas y agradecemos su interés y colaboración