

CS

CARTA DE SERVICIOS

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO
AMBIENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA



¡CONÓCENOS! 

Índice

- 01 Quiénes somos
- 02 Misión, visión, competencias y valores
- 03 Relación de servicios que se prestan
- 04 Compromisos e indicadores
- 05 Gestión de la Carta de Servicios
- 06 Relación normativa aplicable a las prestaciones y servicios
- 07 Derechos y deberes de las personas usuarias
- 08 Colaboración y participación del personal y de las personas usuarias en la mejora de los servicios prestados
- 09 Sistema de sugerencias y reclamaciones
- 10 Direcciones y horarios de atención al público
- 11 Unidad responsable de la Carta de Servicios



CS

2021-2025

01 QUIÉNES SOMOS

La Dirección General de Medio Ambiente (DGMA) es un órgano directivo dentro de la estructura del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y su actividad se centra de manera general en la conservación de la biodiversidad, la planificación y gestión de los recursos forestales, la planificación en materia de recursos hídricos, la prevención de la contaminación, la definición de la estrategia contra el cambio climático, las iniciativas de adaptación al mismo y el fomento de la economía circular.

Se estructura en los siguientes servicios:

- a. Servicio de Economía Circular y Cambio Climático.
- b. Servicio de Biodiversidad.
- c. Servicio Forestal y Cínegetico.
- d. Servicio de Basozainak/Guarderío y Calidad de la Gestión Ambiental.



02 MISIÓN, VISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

Nuestra misión es implementar y hacer cumplir la normativa medioambiental comunitaria, estatal y foral para la conservación de la biodiversidad y de los bosques, la lucha contra el cambio climático, la prevención de la contaminación y el impulso de la Economía Circular en nuestro territorio con el fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar que la ciudadanía navarra goce y herede el patrimonio y recursos naturales de Navarra.

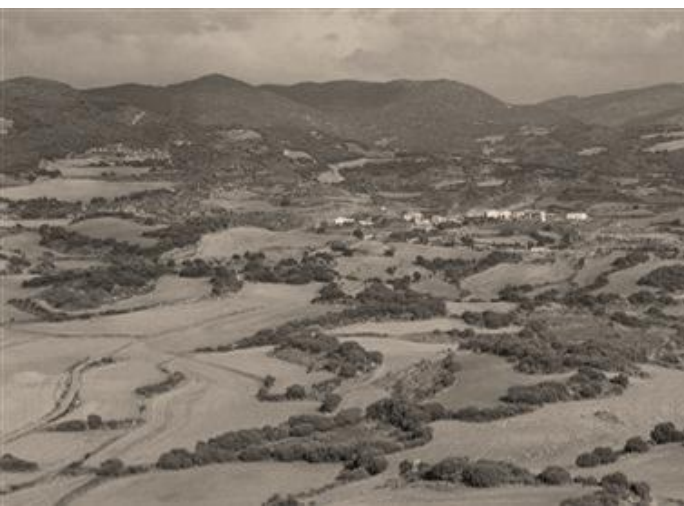
Nuestra visión es ser un referente en compatibilizar el desarrollo económico y social con la conservación y protección del Medio Ambiente de Navarra.

Los valores sobre los que queremos que se sustenten y desarrollen nuestras actuaciones son los siguientes:

- › Atención, escucha y asesoramiento a la ciudadanía en temas competencia de la DGMA.
- › Responsabilidad pública: profesionalidad y compromiso en el desempeño de todas las actividades de la DGMA.
- › Imparcialidad y transparencia en la gestión y el servicio a la ciudadanía.

Nuestras competencias específicas, según el Decreto Foral 258/2019, de 23 de octubre, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, son las siguientes:

- a. La definición de la estrategia contra el cambio climático y las iniciativas de adaptación al mismo.
- b. El fomento de la economía circular.
- c. La planificación en materia de residuos, recursos hídricos, calidad del aire y prevención de la contaminación.
- d. La planificación y gestión del patrimonio forestal, las vías pecuarias, los espacios naturales protegidos y la Red Natura 2000, los hábitats y la flora y fauna silvestres.
- e. La definición, planificación y gestión de la infraestructura verde y la conectividad y restauración ecológicas.
- f. La evaluación ambiental, la prevención y el control integrados de la contaminación y la autorización, vigilancia, inspección y sanción de las actividades de producción y gestión de residuos.




02 MISIÓN, VISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

- g. La integración del paisaje en la evaluación ambiental de planes, programas y proyectos.
- h. La evaluación de la calidad de los recursos naturales (agua, aire, suelo) y de la biodiversidad.
- i. El Guarderío de Medio Ambiente y la aplicación de su Plan Director 2019-2022.
- j. El fomento de la investigación, las actividades formativas y educativas en temas relacionados con el medio ambiente y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- k. La coordinación en materia de educación ambiental, sanidad ambiental, bioseguridad y aquellas derivadas de la participación de la Comunidad Foral en la política medioambiental.
- l. La cooperación con otras Administraciones en materia de medio ambiente.
- m. La coordinación con iniciativas ambientales (pactos por el clima) y estrategias de sostenibilidad de diferentes ámbitos y niveles territoriales (Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible).
- n. Aquellas otras que le atribuya las disposiciones vigentes al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en el ámbito propio de la Dirección General.




03 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS


Fauna, flora y espacios naturales a proteger

 Elaboración y ejecución de planes de gestión de espacios naturales: Red Natura 2000, espacios naturales protegidos y espacios de otras redes (Ramsar, Reservas de la Biosfera, etc.).

-) Estudios, censos y monitoreo de especies silvestres y hábitats naturales.
-) Actuaciones de conservación activa de especies protegidas y mejora de hábitats naturales.


 Autorizaciones excepcionales sobre especies de flora y fauna silvestres y sus hábitats, en especial las amenazadas.

-) Control y seguimiento de especies exóticas, tanto de fauna como de flora.

 Gestión del centro de recuperación de fauna silvestre de llundáin.

-) Gestión de los parques naturales de Bertiz y Urbasa-Andía.
-) Indemnizaciones por daños causados por especies de fauna silvestre.

Gestión forestal / Montes

 Uso del fuego, quemas y prevención de incendios forestales.

-) Cambios de uso.
-) Planes de aprovechamiento y mejora de los montes comunales y particulares.
-) Solicitudes de corta de arbolado y leña de hogares.
-) Actuaciones en monte: desbroces, podas y mejora de pistas y caminos.

-) Seguimiento y control de enfermedades y plagas forestales.
-) Vías pecuarias y actuaciones forestales en el Camino de Santiago.
-) Gestión de las fincas del Patrimonio forestal de Navarra.
-) Planificación estratégica forestal, conservación, certificación forestal, uso de la madera y de la biomasa forestal.
-) Contratación y seguimiento de trabajos y obras forestales.

Gestión del agua, medio fluvial y pesca

-) Actuaciones de restauración del entorno fluvial: derribo de obstáculos y continuidad fluvial.
-) Autorizaciones e informes sobre actuaciones en el espacio fluvial.
-) Ordenación de la pesca en Navarra.
-) Seguimiento de las poblaciones de especies acuáticas.
-) Licencias de pesca
-) Gestión de las 3 piscifactorías del Gobierno de Navarra de producción de trucha y salmón para repoblaciones.
-) Previsión y asesoramiento de inundaciones. Establecimiento de sistemas de alarmas.
-) Emisión de informes sobre concesiones de agua.



03 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS



Gestión cinegética / Caza

- › Licencias de caza.
- › Orden Foral de vedas de caza.
- › Asesoramiento técnico en materia de caza.
- › Examen del cazador y acreditación de guardas de caza.
- › Registro de cetrería.
- › Planificación integral y seguimiento periódico de las poblaciones de especies de caza.



Mitigación del Cambio Climático, prevención y control de la contaminación e impulso del desarrollo sostenible

- › Impulso al establecimiento de medidas para la mitigación del Cambio Climático: [Hoja de Ruta KLINA, NADAPTA](#).
- › Impulso de la Ley Foral de Cambio Climático y Transición Energética.
- › Control de emisiones de gases de efecto invernadero.



Control de la calidad del aire urbano y rural. Publicación en la web en tiempo real de los datos.

- › Control de la contaminación lumínica y sonora.



[Agenda Local 21](#).



Inspección y seguimiento de actividades sometidas a intervención ambiental

- › Autorización de actividades.

- › Programa anual de inspecciones de actividades industriales y pecuarias.



Residuos y economía circular

- › Control de residuos peligrosos y no peligrosos en Navarra.
- › Concesión de autorizaciones, informe, tramitación y seguimiento de producción y gestión de residuos.
- › Control de vertederos.
- › Declaración de suelos contaminados y proyectos de recuperación.



Evaluación ambiental y seguimiento de los condicionantes en programas, planes y proyectos

- › Tramitación de solicitudes de promotores de actividades sometidas a autorización ambiental.

Evaluación ambiental del impacto de programas, planes y proyectos que, de acuerdo a la legislación vigente, puedan tener impacto sobre el medio natural.

- › Establecimiento de condiciones para su viabilidad ambiental.

03 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- › Seguimiento del cumplimiento y eficacia de las medidas correctoras establecidas.

Proyectos europeos

- › Detección de oportunidades para proyectos europeos, identificación de nuevos socios y cofinanciación a las sociedades públicas participantes en proyectos europeos.



Ayudas y subvenciones

- › Ayudas para el uso público de espacios naturales.
- › Ayudas a inversiones para la corrección de tendidos eléctricos frente a la electrocución de aves.
- › Ayudas para la mejora ambiental del entorno fluvial por parte de entidades locales.
- › Ayudas para las Agendas Locales 21.
- › Ayudas a proyectos de entidades locales e industrias de mejora de la gestión de sus residuos e impulso de la Economía Circular.
- › Ayudas a trabajos forestales para la gestión sostenible de los bosques a particulares y entidades locales.
- › Ayudas de caza.
- › Ayudas de educación ambiental.



Información, voluntariado, calidad y educación ambiental



Gestión de solicitudes de información ambiental sobre las temáticas de la Dirección General de Medio Ambiente.



Gestión de Centros de Interpretación de la Naturaleza ([CIN](#)).

- › Elaboración y desarrollo de programas de educación y voluntariado ambiental.
- › Poner en marcha sistemas para una mejora continua en la Calidad de los Servicios Públicos que se ofrecen en la Dirección General de Medio Ambiente.

Régimen Jurídico de Medio Ambiente

Colaboración con la Sección de Régimen Jurídico de Medio Ambiente de la Secretaría General Técnica del Departamento en:

- › La elaboración de normativa en materia de medio ambiente.
- › La resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos y expedientes sancionadores en materia ambiental.



Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

- › Vigilancia, inspección y control de los usos y actividades que se desarrollan en el medio rural relacionadas con el medio ambiente.
- › Intervención en todas las fases de los aprovechamientos forestales (antes, durante y posteriormente a la acción).
- › Participación activa en los inventarios, censos y trabajos de la DGMA en el medio natural.
- › Asesoramiento y educación ambiental.
- › Colaboración en las emergencias ambientales. Coordinación con Protección Civil, Policía Foral y otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.



Centro de Interpretación de la Naturaleza de Ochagavía 
Centro de Interpretación de la Naturaleza de Roncal 

Foz y Roquedo calizo
Autor: GAK-NIK 04/2003

04 COMPROMISOS E INDICADORES

Fauna, flora y espacios naturales a proteger

Compromisos

- › Desarrollar protocolos de seguimiento para el 50% de las especies catalogadas.
- › Atender antes de 24 horas el 95% de las incidencias relacionadas con la recogida de animales.
- › Dar a conocer a la ciudadanía los animales que se atienden anualmente mediante su publicación en la web en el 1er. cuatrimestre del año siguiente.
- › Responder al 75% de solicitudes por daños por especies protegidas en un plazo inferior a dos meses.
- › Dar a conocer las autorizaciones excepcionales de actividades que puedan afectar a especies de flora y fauna salvajes y sus hábitats.

Indicadores

- › % de especies de flora y fauna catalogadas con protocolo de seguimiento.
- › % de solicitudes al Centro de Recuperación de fauna respondidas en menos de 24 horas.
- › Publicación en la web del nº de animales atendidos.
- › % de solicitudes respondidas en un plazo inferior a 2 meses.
- › Autorizaciones excepcionales de actividades que puedan afectar a especies de flora y fauna salvajes y sus hábitats publicadas en la web.

Gestión forestal / Montes

Compromisos

- › Dar solución al 80% de las consultas-dudas planteadas sobre quemas.
- › Contestar antes de 6 meses a la solicitud de cambio de uso de terrenos forestales.
- › Dar a conocer a la ciudadanía los cambios y simplificaciones en la normativa relativa a montes.
- › Dar a conocer a la ciudadanía las actuaciones que se realizan al año de obras y trabajos forestales.
- › Poner en conocimiento del ciudadano la información relevante sobre plagas y enfermedades forestales en Navarra.
- › Dar a conocer a la ciudadanía el avance en la Agenda Forestal de Navarra.

Indicadores


- › % de consultas solucionadas sobre quemas.
- › Respuestas dadas a solicitudes de cambios de uso antes de 6 meses.
- › Publicación en la web, notas de prensa, redes sociales y revistas forestales de los cambios y simplificaciones en la normativa relativa a montes.
- › Publicación en la web del nº de trabajos y obras forestales que se realizan en el año natural.
- › Publicación actualizada en la web de la información sobre enfermedades y plagas forestales.
- › Publicación del informe de seguimiento de la Agenda forestal de Navarra.

Gestión del agua, medio fluvial y pesca

Compromisos

- › Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda para la mejora ambiental del entorno fluvial en un plazo máximo de 2 meses.
- › Tramitar el 100% de licencias de pesca en un plazo máximo de 2 días laborables.
- › Mantener la página web de pesca con información actualizada referente a la normativa en vigor y con la publicación de informes de especies elaborados por la DGMA y otros asuntos de interés relacionados con la pesca.
- › Dar a conocer a los Ayuntamientos, antes de 7 días, la detección de alteraciones sobre la calidad de agua de baño.
- › Publicar en la web y enviar a Mancomunidades antes del fin de marzo del siguiente año el Informe anual de calidad y cantidad de agua en Navarra.

Indicadores

- › % de solicitudes de ayudas resueltas en un plazo inferior a 2 meses.
- › % de licencias de pesca resueltas en un plazo de 2 días laborables.
- ›  Página web de pesca actualizada.
- › % de comunicaciones y recomendaciones a Ayuntamientos realizadas en plazo.
- › Publicación del Informe anual de calidad y cantidad de agua en Navarra y envío a Mancomunidades.



Gestión cinegética / Caza

Compromisos

- › Simplificar y actualizar la Normativa donde se incluyen todos los aspectos referentes a la Caza.
- › Adecuar la normativa referente a daños por especies cinegéticas para agilizar la tramitación de expedientes y que ello permita disminuir en un 80% el número de expedientes tramitados.

Indicadores

- › Aprobación de la nueva Ley Foral de Caza.
- › Actualización de la normativa referente a daños por especies cinegéticas y % de disminución de expedientes tramitados.

Mitigación del Cambio Climático, prevención y control de la contaminación e impulso del desarrollo sostenible

Compromisos

- › Dar a conocer a la ciudadanía las emisiones de GEI¹ generadas en Navarra publicando el Informe anual de emisiones antes del 31 de marzo del año siguiente.
- › Dar a conocer el programa de medidas KLINA para el trienio 21-23.

Indicadores

- › Publicación en la web del Informe anual de emisiones de gases de efecto invernadero antes del 31 de marzo.
- › Elaboración del programa trienal de medidas KLINA y publicación en la web.

[1] GEI Gases de Efecto Invernadero

Inspección y seguimiento de actividades sometidas a intervención ambiental

Compromisos

- › Publicar de forma actualizada los informes de inspección y monitorización en empresas.

Indicadores

- › Publicación en la web de los informes de inspección y monitorización en empresas.

Residuos y economía circular

Compromisos

- › Elaborar y publicar información anual sobre la gestión de residuos de Navarra.

Indicadores

- › Publicación del Informe anual de gestión de residuos en Navarra.



Evaluación ambiental y seguimiento de los condicionantes en programas, planes y proyectos

Compromisos

- › EAE²: resolver al menos el 90% de los expedientes en un plazo máximo de 4 meses desde la recepción completa del expediente.
- › EIA³: resolver al menos el 90% de los expedientes en un plazo máximo de 4 meses desde la recepción completa del expediente.
- › EAA⁴: resolver al menos el 90% de las solicitudes en un plazo máximo de 3 meses desde la recepción completa del expediente.

[2] EAE: Evaluación ambiental estratégica de Planes y Programas

[3] EIA: Evaluación de Impacto Ambiental

Indicadores

- › % de expedientes de EAE² resueltos en menos de 4 meses desde la recepción completa del expediente.
- › % de expedientes de EIA³ resueltos en menos de 4 meses desde la recepción completa del expediente.
- › % de expedientes de EAA⁴ resueltos en menos de 3 meses desde la recepción completa del expediente.

[4] EAA: Evaluación de Afecciones Ambientales

Ayudas y subvenciones

Compromisos

- › Ejecutar el 95% del presupuesto anual disponible para ayudas a inversiones para la corrección de tendidos frente a la electrocución de aves.
- › Ejecutar el 95% del presupuesto anual disponible para ayudas a entidades locales para el uso público de espacios naturales.
- › Ejecutar el 95% del presupuesto anual disponible para ayudas a entidades locales para la mejora ambiental del entorno fluvial.

Indicadores

- › % de ejecución del presupuesto disponible para ayudas a inversiones para la corrección de tendidos frente a la electrocución de aves.
- › % de ejecución del presupuesto disponible para ayudas a entidades locales para el uso público de espacios naturales.
- › % de ejecución del presupuesto disponible para ayudas a entidades locales para la mejora ambiental del entorno fluvial.



Información, voluntariado, calidad y educación ambiental

Compromisos

- › Adecuar la normativa de organización interna para la gestión adecuada de las solicitudes de información ambiental.
- › Realizar al menos 15 protocolos y procedimientos de la DGMA/año natural.
- › Organizar al menos 12 acciones formativas para técnicos y guardas de la DGMA.

Indicadores

- › Aprobación del Decreto Foral de competencias.
- › N.º de protocolos y procedimientos de la DGMA documentados.
- › N.º de acciones formativas para técnicos y guardas de la DGMA impartidas.

Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

Compromisos



- › Marcar el 95 % de los expedientes de leña de hogar dentro del año natural.
- › Realizar el 95 % de censos anuales de especies protegidas, de caza y de pesca.
- › Llevar a cabo más del 95% de actividades de educación ambiental previstas.
- › Activar el protocolo de incendios en menos de 1 hora desde su recepción.
- › Responder a todos los avisos de búsqueda de personas en menos de 1 hora desde su comunicación.

Indicadores

- › % de expedientes de leñas de hogar marcados dentro del año natural.
- › % de censos de especies protegidas, de caza y de pesca realizados.
- › % actividades de educación ambiental llevadas a cabo sobre las previstas.
- › % de operativos de incendios activados en menos de 1 hora.
- › % de avisos con respuesta menor de 1 hora.





Centro de Interpretación de las Foces 
Centro de Interpretación de la Naturaleza de Bertiz 

Hembra de corzo
Autor: Eduardo Blanco Mendizábal 09/2017

 Urbasa-Andia
 Observatorio de la Laguna de Pitillas

Milano real
Autor: Eduardo Blanco Mendizábal 12/2006



05 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La gestión de la Carta recae sobre la Dirección General de Medio Ambiente bajo la responsabilidad del máximo órgano directivo de la misma, el Director General y las Direcciones de Servicio.

El seguimiento y control de esta Carta de Servicios se llevará a cabo por el Negociado de Gestión de la Calidad Ambiental

Anualmente se revisarán, junto con la Dirección de cada Servicio, el grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores y se elaborará un informe, que se dará a conocer a los miembros de la DGMA y a la ciudadanía.

Transcurridos cuatro años desde su aprobación, además de la revisión anual, se comprobará si se han producido cambios en los apartados de información general de la Carta de Servicios y se revisará el conjunto de compromisos de calidad para determinar la modificación de los existentes y la introducción de nuevos compromisos. Con todo ello se elaborará una nueva versión de la Carta de Servicios.



06 RELACIÓN NORMATIVA

La normativa comunitaria, estatal y foral que regula los servicios prestados por la DGMA constituye un catálogo muy amplio y diverso, y es también muy extensa, variada y se modifica frecuentemente; por ello, a continuación, se citan las principales normas que regulan las actividades y servicios prestados.

Gestión forestal

- Ley Foral 13/1990, de 31 de diciembre, de protección y desarrollo del patrimonio forestal de Navarra.
- Decreto Foral 59/1992, de 17 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Montes en desarrollo de la Ley Foral 13/1990, de 31 de diciembre, de protección y desarrollo del patrimonio forestal de Navarra.
- Ley 43/2003, de 21 de noviembre, de Montes.
- Orden Foral 222/2016, de 16 de junio, de la Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de Regulación del uso del fuego en suelo no urbanizable para la prevención de incendios forestales.
- Decreto Foral 36/1994, de 14 de febrero, por el que se regula la práctica de actividades organizadas motorizadas y la circulación libre de vehículos de motor en suelo no urbanizable.
- Decreto Foral 226/1993, de 19 de julio, por el que se regulan las condiciones medioambientales de la acampada libre.
- Ley Foral 19/1997, de 15 de diciembre, de Vías Pecuarias de Navarra.



Caza y pesca

- Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca de Navarra.
- Decreto Foral 48/2007, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca de Navarra.
- La disposición general de vedas de caza anual.
- La disposición general de vedas de pesca.

Biodiversidad

- Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats.
- Ley Foral 9/1996, de 17 de junio, de Espacios Naturales de Navarra.
- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Decreto Foral 254/2019, de 16 de octubre, por el que se establece el Listado Navarro de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial, se establece un nuevo Catálogo de Especies de Flora Amenazadas de Navarra y se actualiza el Catálogo de Especies de Fauna Amenazadas de Navarra.

Evaluación ambiental

- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Ley Foral 17/2020, de 16 de diciembre, reguladora de las Actividades con Incidencia Ambiental.
- Decreto Foral 129/1991, de 4 de abril, por el que se establecen normas de carácter técnico para las instalaciones eléctricas con objeto de proteger a la avifauna.

- Real Decreto 1432/2008, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas para la protección de la avifauna contra la colisión y la electrocución en líneas eléctricas de alta tensión.

Economía circular y cambio climático

- Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Decreto Foral 12/2006, de 20 de febrero, por el que se establecen las condiciones técnicas aplicables a la implantación y funcionamiento de las actividades susceptibles de realizar vertidos de aguas a colectores públicos de saneamiento.
- Decreto Foral 148/2003, de 23 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas ambientales de las instalaciones ganaderas en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.
- Decreto Foral 6/2002, de 14 de enero, por el que se establecen las condiciones aplicables a la implantación y funcionamiento de las actividades susceptibles de emitir contaminantes a la atmósfera.
- Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de Residuos y su Fiscalidad.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados

- Real Decreto 646/2020, de 7 de julio, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- Decreto Foral 49/2020, de 15 de julio, por el que se regula el Fondo de Residuos.
- Decreto Foral 23/2011, de 28 de marzo, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra.
- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido.
- Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental.
- Decreto Foral 135/1989, de 8 de junio, por el que se establecen las condiciones técnicas que deberán cumplir las actividades emisoras de ruidos o vibraciones.

Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

Decreto Foral 7/2019, de 30 de enero, por el que se regula el régimen específico del personal del Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

En el siguiente link se encuentra recopilada la legislación más específica:





Observatorio del Embalse de las Cañas 🌸

Bardenas Reales 🌸

Ophrys lutea (orquídea abeja)

Autor: GAN-NIK 05/2015

🌸 Embalses de Leurtza

🌸 Bosque de Orgi

Arnica montana

Autor: GAN-NIK 05/2017



07

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Derechos

Las personas, en sus relaciones con la DGMA, tienen derecho:

- › A ser atendidos de forma amable, diligente y respetuosa, en igualdad de condiciones y de manera ágil y profesional por personal con formación especializada.
- › A un servicio que en todo momento sea ajustado al ordenamiento jurídico vigente.
- › A recibir información de forma presencial, telefónica o telemática sobre las actuaciones y servicios que presta la DGMA.
- › A una actuación que, en todo momento, tenga en cuenta la condición profesional de servidores públicos y su vocación de servicio a la comunidad a la que pertenecen.
- › A la tramitación diligente de los asuntos que requiera y a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de persona interesada.
- › A formular sugerencias, reclamaciones y/o agradecimientos relativos al funcionamiento de la Dirección General de Medio Ambiente y a recibir respuesta de las mismas.

Deberes

Las personas, en sus relaciones con la DGMA, deben:

- › Mantener un trato correcto y respetuoso hacia el personal que integra la DGMA.
- › Facilitar los datos de identificación, información y los documentos necesarios para la tramitación y el buen fin de los procedimientos administrativos
- › Colaborar en la actualización de la base de datos comunicando los cambios en sus datos (domicilio, teléfono, banco, etc.) cuando se produzcan.
- › Subsanan y corregir las deficiencias observadas en sus actuaciones y actividades, especialmente cuando hayan sido requeridos a tal efecto por la DGMA.



08

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL Y DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DGMA

La DGMA tiene interés en conocer la opinión y valoración de las personas usuarias de los servicios y del personal que los presta, de forma que pueda conocer los puntos de mejora en la prestación de sus servicios.

Así, solicita y agradece la colaboración de todos ellos a través de los siguientes medios:

- › Mediante los comentarios aportados en el cuestionario de satisfacción puesto a disposición en los puntos de atención al público, en este documento y en la web del Departamento.

- › En el trato directo con el personal de la DGMA.
- › Mediante la presentación de quejas/sugerencias/reconocimientos, tal y como se detalla en el punto 9 de esta Carta.

09

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las personas usuarias de los servicios que presta la Dirección General de Medio Ambiente pueden presentar sus quejas, sugerencias o reconocimientos relacionados con los mismos.

Sugerencias: El órgano directivo, una vez tramitadas, tomará una decisión sobre las mismas.

Reclamaciones: El órgano directivo, una vez tramitadas, tomará una decisión sobre las mismas, debiendo notificar por escrito la decisión adoptada, en el plazo máximo de dos meses, a la persona que ha realizado la reclamación, siempre que se haya identificado correctamente.

Se pueden **presentar por los siguientes medios:**



Presencialmente

Depositando el documento en el buzón de sugerencias que la DGMA tiene instalado a tal efecto en las oficinas centrales,

C/ González Tablas 9, planta baja. 31005 Pamplona



Por correo postal

Dirigido al Buzón de sugerencias

C/ González Tablas, 9. 31005 Pamplona



Por correo electrónico

Enviando un correo electrónico a

dgma@navarra.es



10 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficinas centrales



Tel. 848 42 66 98



C/ González Tablas 9, 31005 Pamplona
Atención presencial de **08:00h a 14:30h**

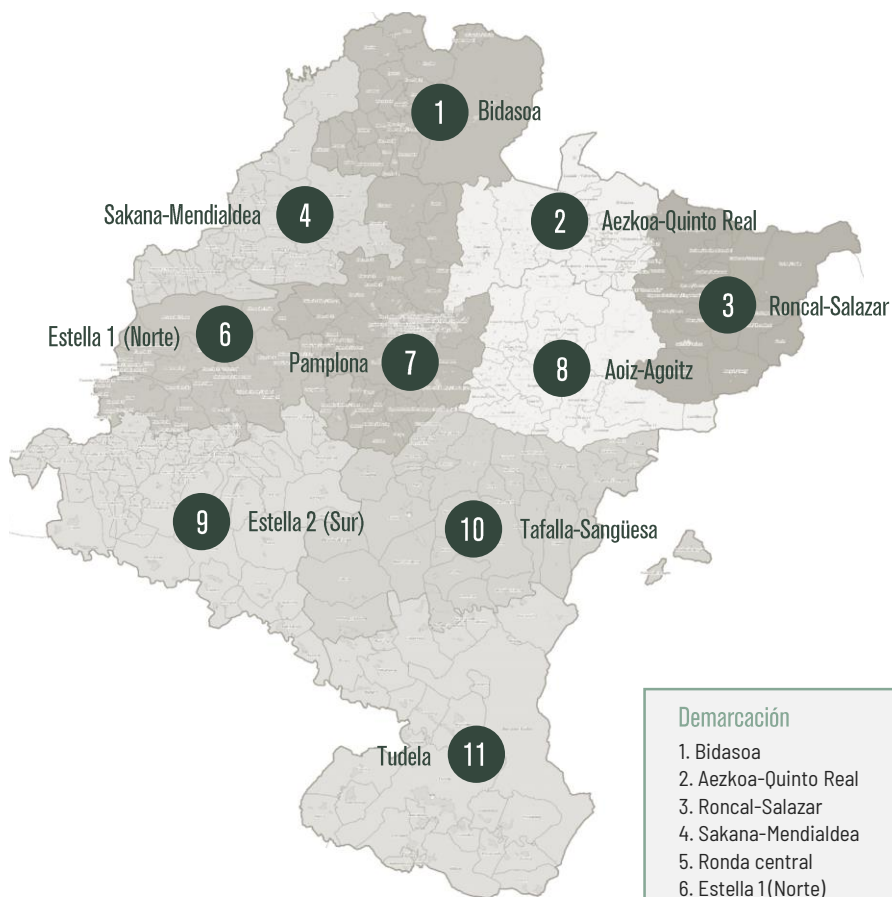


rdeparti@navarra.es



Página web

Demarcaciones de Guarderío de Medio Ambiente





¡CONOCE MÁS! 


| Demarcación | Tel. móvil | Mail |
|-----------------------|--------------|----------------------------|
| 1. Bidasoa | 608 24 58 12 | gmabidasoa@navarra.es |
| 2. Aezkoa-Quinto Real | 686 50 29 27 | gmaezkoa@navarra.es |
| 3. Roncal-Salazar | 699 30 76 98 | gmaroncal@navarra.es |
| 4. Sakana-Mendialdea | 699 30 76 98 | gmasakana@navarra.es |
| 5. Ronda central | 686 50 27 21 | gmacentral@navarra.es |
| 6. Estella 1 (Norte) | 686 50 43 45 | gmaestellanorte@navarra.es |
| 7. Pamplona | 608 06 26 49 | gmapamplona@navarra.es |
| 8. Aoiz-Agoitz | 608 06 26 69 | gmaaoiz@navarra.es |
| 9. Estella 2 (Sur) | 608 06 26 39 | gmaestellasur@navarra.es |
| 10. Tafalla-Sangüesa | 609 90 70 84 | gmatafalla@navarra.es |
| 11. Tudela | 609 90 49 57 | gmatudela@navarra.es |

11 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Negociado de la Calidad de la Gestión Ambiental, dentro del Servicio de Guarderío y Calidad de la Gestión Ambiental, es la unidad operativa responsable de la elaboración, seguimiento y actualización de la Carta de Servicios.

 C/ González Tablas 9, 31005 Pamplona

 Tel. 848 42 62 56 / 848 427 595

 n.calidad@navarra.es



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

USUARIOS DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE

SERVICIO PRESTADO

Por favor, marcar con una X

- › Fauna, flora y espacios naturales a proteger
- › Gestión forestal/Montes
- › Gestión del agua, medio fluvial y pesca
- › Gestión cinegética/Caza
- › Mitigación del Cambio Climático, prevención y control de la contaminación e impulso del desarrollo sostenible
- › Inspección y seguimiento de actividades sometidas a intervención ambiental
- › Residuos y economía circular
- › Evaluación ambiental y seguimiento de los condicionantes en programas, planes y proyectos
- › Ayudas y subvenciones
- › Información, voluntariado y educación ambiental
- › Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

Por favor, marcar con una X

1: Muy Insatisfecho | 5: Muy Satisfecho

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Amabilidad del personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Rapidez de la tramitación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Claridad en la información facilitada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Resolución de los problemas o cuestiones planteadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Valoración general del servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Comentarios _____

CS

Gobierno de Navarra  Nafarroako Gobernua



¡CONÓCENOS! 

ZK

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



ZERBITZU-KARTA

**NAFARROAKO GOBERNUKO INGURUMEN
ZUZENDARITZA NAGUSIARENA**



EZAGUTU GAITZAZU

Aurkibidea

- 01 Nor gara?
- 02 Misioa, ikuspegia, eskumenak eta balioak
- 03 Ematen diren zerbitzuen zerrenda
- 04 Konpromisoak eta adierazleak
- 05 Zerbitzu-kartaren kudeaketa
- 06 Prestazio eta zerbitzuei aplikatu beharreko arauen zerrenda
- 07 Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak
- 08 Langileek eta erabiltzaileek laguntza eman eta parte hartzea gure zerbitzuak hobetzeko
- 09 Iradokizunen eta erreklamazioen sistema
- 10 Jendea hartzeko helbideak eta ordutegiak
- 11 Zerbitzu-kartaren ardura duen unitatea



ZK

2021-2025

01 NOR GARA?

Ingurumen Zuzendaritza Nagusia (IZN) zuzendaritza-organo bat da Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren egituraren, eta hauek dira, eskuarki, bere jardunaren ardatzak: biodibertsitatea kontserbatzea, oihaneko baliabideak planifikatu eta kudeatzea, baliabide hidrikoak planifikatzea, kutsadurari aurre egitea, klima-aldaketaren aurkako estrategia definitzea, klima-aldaketari egokitzeko ekimenak egitea eta ekonomia zirkularra sustatzea.

Ondoko zerbitzu hauetan dago egituratua:

- a. Ekonomia Zirkularraren eta Klima Aldaketaren Zerbitzua.
- b. Biodibertsitatearen Zerbitzua.
- c. Basoen eta Ehizaren Zerbitzua.
- d. Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen eta Zaintzaren Zerbitzua.



02 MISIOA, IKUSPEGIA, ESKUMENAK ETA BALIOAK

Gure misioa da gure lurraldean Europako, estatuko eta Nafarroako araudia ezarri eta betearaztea, honako alor hauetan: biodibertsitatearen eta basoen kontserbazioa, klima-aldaketaren aurkako borroka, kutsaduraren prebentzioa eta ekonomia zirkularren sustapena. Horren guztiaren helburua da garapen jasangarria ziurtatzea eta Nafarroako herritarrek Nafarroako natura ondarea eta baliabideak oinordetzan hartu eta gozatzeko dituztela bermatzea.

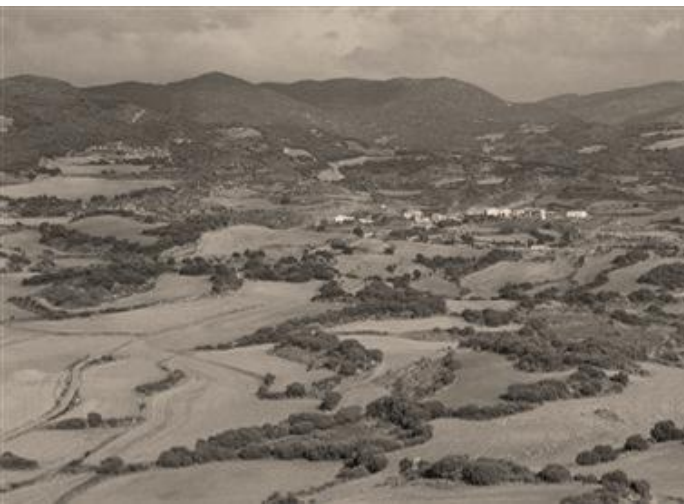
Gure ikuspegia da erreferentzia bat izatea garapen ekonomiko eta soziala Nafarroako ingurumena zaindu eta babestearekin bateragarri egiteari dagokionez.

Honako balio hauen gainean oinarritu eta garatu nahi ditugu gure jarduketak:

- › Erantzukizun publikoa: profesionaltasuna eta konpromisoa, IZNren jarduera guztietan.
- › Inpartzialtasuna eta gardentasuna, kudeaketan eta herritarrei zerbitzu ematean.
- › Herritarrei arreta eta aholkuak ematea eta entzutea, IZNren eskumeneoak diren gaietan.

Gure eskumen berriazkoei dagokienez, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren egitura organikoak ezartzen duen urriaren 23ko 258/2019 Foru Dekretuaren arabera, Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak honako eskumen hauek ditu:

- a. Zehaztea klima-aldaketaren aurkako estrategia eta aldaketa horretara egokitzeko ekimenak.
- b. Ekonomia zirkularra sustatzea.
- c. Gai hauen gaineko planifikazioa: hondakinak, ur baliabideak, airearen kalitatea eta kutsaduraren prebentzioa.
- d. Gai hauen gaineko planifikazioa eta kudeaketa: baso ondarea, abelbideak, naturagune babestuak eta Natura 2000 Sarea, habitata eta basafauna.
- e. Azpiegitura berdea eta konektibitate eta lehengoratzeko ekologikoak zehaztea, planifikatzea eta kudeatzea.
- f. Ingurumenaren arloko ebaluazioa, kutsaduraren prebentzio eta kontrol integratuak, eta hondakinak ekoitzi eta kudeatzen dituzten jarduerak baimendu, zaindu, ikuskatu eta zehatzea.



- g. Paisaia integratzea planen, programen eta proiektuen ingurumen-ebaluazioan.
- h. Ebaluatzea zer kalitate duten natura baliabideek –ura, airea eta lurra– eta biodibertsitateak.
- i. Basozainak-Ingurumena Zaintzeko Taldea, eta aplikatzea horren 2019-2022 aldirako Plan Zuzentzailea.
- j. Ikerketa, eta prestakuntzako eta heziketako jarduerak sustatzea, ingurumenarekin eta natura baliabideen aprobetxamendu jasangarriarekin zerikusia duten gaietan.
- k. Gai hauen gaineko koordinazioa: ingurumen-hezkuntza, ingurumen-osasuna, biosegurtasuna eta Foru Komunitateak ingurumenaren arloko politikan parte hartzeak dakartzan beste guztiak.
- l. Beste administrazio batzuekin lankidetzan aritzea ingurumenaren arloko gaietan.
- m. Koordinatzea ingurumen arloko ekimenekin (klimaren aldeko itunak) eta jasangarritasun estrategiekin (Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda), hainbat esparrutan eta lurralde-mailatan.
- n. Indarrean dauden xedapenek Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari ematen dizkioten gainerako eginkizunak, zuzendaritza nagusi honen esparrukoak.



03 EMATEN DITUGUN ZERBITZUEN ZERRENDA



Babestu beharreko fauna, flora eta naturaguneak



Egin eta gauzatzea naturaguneak kudeatzeko planak: Natura 2000 sarea, naturagune babestuak (NABAS) eta beste sare batzuetako espazioak (Ramsar, biosfera-erreserbak, etab.).

- › Basa-espezieen eta habitat naturalen azterlanak, zentsuak eta monitorizazioa.
- › Babestutako espezieak aktiboki kontserbatzeko eta natura habitatak hobetzeko jarduketak egitea.



Salbuespen gisa, basafloa eta basafaunako espezieen eta haien habitaten gaineko baimenak ematea (bereziki espezie mehatxatuen kasuan)

- › Fauna eta florako espezie exotikoen kontrola eta jarraipena egitea.



Basafauna Sendatzeko Ilundaingo Zentroaren kudeaketa.

- › Bertiz eta Urbasa-Andia natura parkeak kudeatzea.
- › Basafaunako espezieek eragindako kalteen ordainak.



Basoen eta mendien kudeaketa



Suaren erabilera, erreketak eta basosuteen prebentzioa.

- › Erabilera aldaketak.
- › Herri-basoak eta partikularrenak aprobetxatzeko eta hobetzeko planak.
- › Zuhaitzak mozteko eta etxeko egurra eskuratzeko eskaerak.
- › Mendiko jarduketak: sastrakak kentzea, inausketak, eta pista eta bideak hobetzea.

- › Basoetako gaixotasun eta izurrien jarraipena eta kontrola egitea.
- › Abeldideak eta baso jarduketak Donejakue bidean.
- › Nafarroako Baso Ondareko finkak kudeatzea.
- › Basoen plangintza estrategikoa, kontserbazioa, baso ziurtapena, baso zuraren eta biomasaren erabilera.
- › Basoko lan eta obrak kontratatzea eta horien jarraipena egitea.



Uraren, ibai-ingurunearen eta arrantzaren kudeaketa

- › Ibai-ingurunea lehengoratzeko jarduerak: oztopoak eraistea eta ibai-jarraitutasuna.
- › Ibai-inguruneke jarduketan baimenak eta txostenak.
- › Arrantzaren antolamendua Nafarroan.
- › Ur-espezieen populazioen jarraipena.
- › Arrantzarako lizentziak
- › Nafarroako Gobernuak dituen 3 arrain-haztegiak kudeatzea (horietan ekoizten dira amuarrainak eta izokinak birpopulatzeko).
- › Uholdeen aurreikuspena eta horri buruzko aholkuak. Alarma-sistemak paratzea.
- › Ur-emakidei buruzko txostenak egitea.






Ehiza-kudeaketa/Ehiza

- › Ehizarako lizentziak.
- › Ehiza debekualdiei buruzko foru agindua.
- › Ehizaren arloko aholkularitza teknikoa.
- › Ehiztarien azterketa eta ehizazainen akreditazioa.
- › Falkoneria-erregistroa.
- › Ehiza-espezieen populazioen plangintza integrala eta aldizkako jarraipena.



Klima-aldaketa arintzea, kutsadura prebenitu eta kontrolatzea, eta garapen jasangarria bultzatzea

- › Klima-aldaketa arintzeko neurriak sustatzea: [KLINA plana](#), [NADAPTA](#).
 - › Klima-aldaketari eta Trantsizio Energetikoari buruzko Foru Legea bultzatzea.
 - › Berotegi efektuko gasen isurketa kontrolatzea.
-  Hiri- eta landa-airearen kalitatea kontrolatzea. Datuak denbora errealean argitaratzea webgunean.
- › Argi- eta soinu-kutsadura kontrolatzea.



[Tokiko Agenda 21](#)



Ingurumen arloko esku-hartzearen menpean dauden jarduerak ikuskatzea eta horien jarraipena egitea

- › Ingurumen-baimenaren menpean dauden jardueretarako baimena.
- › Industriako eta abeltzaintzako jardueren ikuskapenak: urteko programa.



Hondakinak eta ekonomia zirkularra

- › Hondakin arriskutsuen eta ez-arriskutsuen kontrola Nafarroan.
- › Baimenen emakida, txostena, izapideak eta jarraipena, hondakinen ekoizpenari eta kudeaketari dagokienez.
- › Zabortegien kontrola.
- › Lurzoru kutsatu deklaratzeko eta lehengoratzeko proiektuak.



Ingurumen-ebaluazioa eta baldintzatzaileen jarraipena programa, plan eta proiektuetan

- › Izapidetzea ingurumen-baimenaren menpeko jardueren sustatzaileek egiten dituzten eskaerak.
- › Programek, planek eta proiektuek duten inpaktuaren ingurumen-ebaluazioa egitea, baldin eta horiek, legedi indardunaren arabera, inpaktua izan badezakete ingurune naturalean.
- › Haien ingurumen-bideragarritasunerako baldintzak ezartzea.

03 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- › Jarraipena egitea, ikusteko ea ezarritako neurri zuzentzaileak betetzen diren eta eraginkorrak diren.

Europako proiektuak

- › Europako proiektuetarako aukerak hautematea, bazkide berriak identifikatzea eta Europako proiektuetan parte hartzen duten sozietate publikoak kofinantzatzea



Laguntzak eta dirulaguntzak

- › Naturaguneen erabilera publikorako laguntzak.
- › Hegaztiak elektrokatatu ez daitezen, linea elektrikoak zuzentzeko laguntzak eta inbertsioak.
- › Laguntzak, toki erakundeek ibai-ingurunean ingurumen-arloko hobekuntzak egin ditzaten.
- › 2021eko Toki Agendendako laguntzak.
- › Laguntzak, toki-erakundeen eta industriren programa batzuek: beren hondakinen kudeaketa hobetzeko eta ekonomia zirkularra sustatzeko programendako, hain zuzen.
- › Partikularrei eta toki entitateei oihanelan egiteko laguntzak ematea, oihanen kudeaketa jasangarria egiteko.
- › Ehizako laguntzak.
- › Ingurumen-hezkuntzako laguntzak.



Informazioa, boluntariora, ingurumen-kalitatea eta ingurumen-hezkuntza



Ingurumen Zuzendaritza Nagusiaren gaiei buruzko informazio-eskaerak kudeatzea.



Natura ezagutzeko zentron kudeaketa [\(CIN\)](#).

- › Ingurumen arloko hezkuntzaren eta boluntarioraren programak egin eta garatzea.
- › Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea etengabe hobetzeko sistemak abian jartzea.

Ingurumenaren Araubide Juridikoa

Departamentuko Idazkaritza Tekniko Nagusiko Ingurumenaren Araubide Juridikoaren Atalarekin elkarlanean aritzea honako hauetan:



- › Ingurumen arloko araudia prestatzea
- › Ingurumeneko ondare-erantzukizuneko erreklamazioak, administrazio-errekurtsoak eta zehapen-espeditenteak ebaztea



Basozainak / Ingurumena Zaintzeko Taldea

- › Zaindu, ikuskatu eta kontrolatzea landa-ingurunean egindako erabilera eta jarduerak, ingurumenarekin lotuta daudenak.
- › Baso aprobetxamenduen fase guztietan parte hartzea (ekintza baino lehen, hura egin bitartean eta gero).
- › Aktiboki parte hartzea IZNk ingurune naturalari dagokionez egiten dituen inbentario, errolda eta lanetan.
- › Ingurumenaren arloko aholkuak eta hezkuntza.
- › Ingurumen arloko larrialdietan laguntzea. Koordinatzea Babes Zibilarekin, Foruzaingoarekin eta Segurtasun Indar eta Kidegoekin.




Otsagabiko Natura Ezagutzeko Zentroa 
Erronkariko Natura Ezagutzeko Zentroa 

Foz eta kareharrizko harkaitza
Egilea: GAK-NIK 04/2003

04 KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK

Babestu beharreko fauna, flora eta naturaguneak

Konpromisoak

-  Katalogatutako espezieen eta intereseko espezieen % 50en jarraipen-protokoloak garatzea.
- Animaliak biltzarekin lotutako gorabeheren % 95 24 ordu baino lehen artatzea.
- Herritarrei adieraztea zenbat animalia artatu diren urte osoan, webgunean horren berri emanda hurrengo urteko lehen lauhilekoan.
- Espezie babestuek egindako kalteei buruzko eskaeren % 75i erantzutea bi hilabete igaro baino lehen.
- Jakinaraztea salbuespenezko zer baimen eman diren basafloa, basafauna eta haien habitatak kaltetu ditzaketen jardueretarako.

Adierazleak

- Katalogatuta dauden eta jarraipen protokoloa duten florako eta faunako espezieen ehunekoa.
- Basafauna Sendatzeko Zentroan jasotako eskaeren artean, 24 ordu igaro baino lehen erantzun zaienen ehunekoa.
- Webgunean jartzea zenbat animalia artatu diren.
- 2 hilabete igaro baino lehen erantzun zaien eskabideen ehunekoa.
- Webgunean jarri diren salbuespenezko baimenak; alegia, basafloa, basafauna eta haien habitatak kaltetu ditzaketen jardueretarako baimenak.

Basoen eta mendien kudeaketa

Konpromisoak

- Erreketei buruz egindako kontsulten edo zalantzen % 80 argitzea.
- Baso-lurren erabilera aldatzeko eskaerei 6 hilabete baino lehen erantzutea.
- Herritarrei adieraztea zer aldaketa eta sinplifikazio izan diren mendiei buruzko araudian.
- Herritarrei adieraztea urtean zer jarduketa egiten diren basoko obra eta lanetan.
- Herritarrei jakinaraztea Nafarroako baso-gaixotasunei eta izurrirei buruzko informazio esanguratsua.
- Webgunean argitaratu da baso-gaixotasunei eta izurrirei buruzko informazio eguneratua.

Adierazleak


- Erreketei buruzko kontsulten artean, irtenbidea eman zaienen ehunekoa.
- Baso-lurren erabilera aldatzeko eskaerei 6 hilabete baino lehen emandako erantzunak.
- Mendien araudian izandako aldaketa eta sinplifikazioei buruzko argitalpenak webgunean, prentsa oharretan, sare sozialetan eta basoei buruzko aldizkarietan.
- Webgunean argitaratu da urte naturalean zenbat obra eta lan egin diren basoetan.
- Webgunean argitaratu da baso-gaixotasunei eta izurrirei buruzko informazio eguneratua.
- Nafarroako Baso Agendaren jarraipenari buruzko txostena argitaratu da.

Uraren, ibai-ingurunearen eta arrantzaren kudeaketa

Konpromisoak

-) Ibai-ingurunea hobetzeko laguntza-eskaeren % 100 ebatzea gehienez ere 2 hilabeteko epean.
-) Arrantzarako lizentzien % 100 tramitatzea gehienez ere 2 laneguneko epean.
-) Arrantzaren web-orria eguneratuta edukitzea legedi indardunari buruzko informazioarekin, eta bertan argitaratzea IZNk espezieei buruz egindako txostenak eta arrantzari buruzko beste gai interesgarri batzuk.
-) Udalei jakinaraztea, 7 egun baino lehen, bainatzeko uraren kalitatean gorabeherak hautematen direnean.
-) Nafarroako uraren kalitatearen eta kantitatearen urteko txostena webgunean jartzea eta mankomunitateei igortzea hurrengo urteko martxoa amaitu baino lehen.

Indicadores

-) 2 hilabete igaro baino lehen ebatzi diren eskabideen ehunekoa.
-) 2 laneguneko epean ebatzi diren arrantzarako lizentzien ehunekoa.
- ) Arrantzaren web-orria eguneratuta dago.
-) Epe horren barruan udalei egindako jakinarazpen eta gomendioen ehunekoa.
-) Nafarroako uraren kalitatearen eta kantitatearen urteko txostena webgunean jarri da eta mankomunitateei igorri zaie.



Ehiza-kudeaketa/Ehiza

Konpromisoak

- › Ehizari buruzko alderdi guztiak hartzen dituen araudia sinplifikatu eta eguneratzea.
- › Ehiza-espezieek eragindako kalteei buruzko araudia egokitzea, espedienteak arinago izapidetzeko eta, horri esker, izapidetzen ari diren espedienteen kopurua % 80 murrizteko.

Adierazleak

- › Ehizari buruzko foru legea onetsi da.
- › Ehiza-espezieek eragindako kalteei buruzko araudia egokitu da Izapidetzen ari diren espedienteen murrizketaren ehunekoa.

Klima-aldaketa arintzea, kutsadura prebenitu eta kontrolatzea, eta garapen jasangarria bultzatzea

Konpromisoak

- › Herritarrei jakinaraztea Nafarroan BEGen¹ zer isurketa egiten diren, isurketen urteko txostena argitaratuz hurrengo urteko martxoaren 31 baino lehen.
- › KLINA programa ezagutaraztea, 2021-23 hirurtekorako neurriak dituena.

[1] BEG: berotegi efektuko gasak.

Adierazleak

- › Berotegi efektuko gasen isurketen urteko txostena webgunean argitaratu da, martxoan 31 baino lehen.
- › KLINA programa –hiru urtetarako neurriak dituena– prestatu da, eta webgunean argitaratu.

Ingurumen arloko esku-hartzearen menpean dauden jarduerak ikuskatzea eta horien jarraipena egitea

Konpromisoak

- › Enpresen ikuskapenari eta monitorizazioari buruzko txostenak eguneratuta argitaratzea.

Adierazleak

- › Enpresen ikuskapenari eta monitorizazioari buruzko txostenak webgunean argitaratu dira.

Hondakinak eta ekonomia zirkularra

Konpromisoak

- › Prestatu eta argitaratzea Nafarroako hondakinen kudeaketari buruzko urteko informazioa.

Adierazleak

- › Nafarroako hondakinen kudeaketari buruzko urteko txostena argitaratu da.



Ingurumen-ebaluazioa eta baldintzatzaileen jarraipena programa, plan eta proiektuetan

Konpromisoak

-) IEE²: gutxienez ere espedienteen % 90 ebaztea 4 hilabeteko epean gehienez, espedientea osorik jasotzen denetik aitzina.
-) IIE³: gutxienez ere espedienteen % 90 ebaztea 4 hilabeteko epean gehienez, espedientea osorik jasotzen denetik aitzina.
-) IUE⁴: gutxienez ere espedienteen % 90 ebaztea 3 hilabeteko epean gehienez, espedientea osorik jasotzen denetik aitzina.

[2] IEE: plan eta programen ingurumen-ebaluazio estrategikoa.

[3] IIE: ingurumen-inpaktuaren ebaluazioa.

Adierazleak

-) IEEko² espedienteen artean, espedientea osorik jaso denetik aitzina 4 hilabete baino lehen ebatzi direnen ehunekoa.
-) IIEko³ espedienteen artean, espedientea osorik jaso denetik aitzina 4 hilabete baino lehen ebatzi direnen ehunekoa.
-) IUEko⁴ espedienteen artean, espedientea osorik jaso denetik aitzina 3 hilabete baino lehen ebatzi direnen ehunekoa.

[4] IUE: ingurumen-ukipenen ebaluazioa.

Laguntzak eta dirulaguntzak

Konpromisoak

-) Honako laguntza hauetarako erabilgarri dagoen urteko aurrekontuaren % 95 gauzatzea: lineak zuzentzeko inbertsioak egiteko laguntzak, hegaztiak elektrokutatu ez daitezen.
-) Honako laguntza hauetarako erabilgarri dagoen urteko aurrekontuaren % 95 gauzatzea: toki-erakundeendako laguntzak, naturaguneei erabilera publikoa izan dezaten.
-) Honako laguntza hauetarako erabilgarri dagoen urteko aurrekontuaren % 95 gauzatzea: toki-erakundeendako laguntzak, ibai-inguruneak ingurumenaren aldetik hobetu ditzaten.

Adierazleak

-) Lineak -hegaztiak elektrokutatu ez daitezen- zuzentzeko inbertsioei laguntzeko erabilgarri dagoen aurrekontuaren ehuneko gauzatua.
-) Naturaguneei erabilera publikoa izan dezaten, toki-erakundeendako laguntzetarako erabilgarri dagoen aurrekontuaren ehuneko gauzatua.
-) Ibai-inguruneak ingurumenaren aldetik hobetu ditzaten, toki-erakundeendako laguntzetarako erabilgarri dagoen aurrekontuaren ehuneko gauzatua.



Informazioa, boluntariotza, ingurumen-kalitatea eta ingurumen-hezkuntza

Konpromisoak

- › Barne-antolaketari buruzko araudia egokitzea ingurumenaren arloko informazioaren eskaerak hobeki kudeatzeko.
- › Gutxienez ere IZNren 15 protokolo eta prozedura egitea urte natural bakoitzean.
- › Gutxienez ere 12 prestakuntza ekintza antolatzea IZNko teknikari eta zaintzaileendako.

Adierazleak

- › Eskumenei buruzko foru dekretuaren onespena.
- › IZNren zenbat protokolo eta prozedura dokumentatuta dauden.
- › Zenbat prestakuntza ekintza antolatu diren IZNko teknikari eta zaintzaileendako.

Basozainak / Ingurumena Zaintzeko Taldea

Konpromisoak

- › Etxeko egurraren espedienteen % 95 urte naturalaren barruan markatzea.
- › Arrantzako eta ehizako espezie babestuen urteko zentsuen % 95 egitea.
- › Ingurumen hezkuntzaren arloan aurreikusten diren jardueren % 95 gauzatzea.
- › Suteen protokoloa abiaraztea haien berri jaso eta ordubete gabe.
- › Jendea bilatzeko abisu guztiei erantzutea horren berri jaso eta ordubete gabe.

Adierazleak

- › Etxeko egurraren espedienteen artean, urte naturalaren barruan markatu direnen ehunekoa.
- › Arrantzako eta ehizako espezie babestuen zentsuen artean, egin diren zentsuen ehunekoa.
- › Ingurumen hezkuntzaren arloan aurreikusita zeuden jardueren artean, egin direnen ehunekoa.
- › Sute operatiboen zer ehuneko abiarazi den ordubete gabe.
- › Abisuen zer ehunekori erantzun zaion ordubete gabe.





Arroiletako Natura Ezagutzeko Zentroa 🌿

Bertizko Natura Ezagutzeko Zentroa 🌿

Orkatza emea
Egilea: Eduardo Blanco Mendizábal 09/2017

🌿 Urbasa-Andia

🌿 Pitillasko aintzirako behatokia

Errege mirua

Egilea: Eduardo Blanco Mendizábal 12/2006



05 ZERBITZU-KARTAREN KUDEAKETA

Karta hau Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak kudeatzen du, bertako zuzendaritza-organo gorenaren, zuzendari nagusiaren eta zerbitzu-zuzendaritzen ardurapean.

Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen Bulegoak eginen du zerbitzu-kartaren jarraipena eta kontrola

Urtero, zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzarekin batera, konpromisoen eta adierazleen betetze-maila berrikusiko da, eta txosten bat eginen, IZNko kideei eta herritarrei jakinarazteko.

Onetsi eta lau urte igaro ondoren, urteko berrikuspenaz gain, egiaztatuko da ea aldaketarik izan den zerbitzu-kartaren informazio orokorreko ataletan, eta berrikusiko da kalitate-konpromisoen multzoa, dauden konpromisoak aldatu eta berriak sartu behar diren erabakitzeke. Horrekin guztiarekin zerbitzu-kartaren beste bertsio bat eginen da.



06 ARAUEN ZERRENDA

IZNren zerbitzuak arautzen dituen Europako, estatuko eta Nafarroako araudiak oso katalogo luze eta askotarikoa eratzen du; gainera, oso zabala eta era askotakoa da, eta maiz aldatzen dute; horregatik, jarraian emanen ditugu gure jarduera eta zerbitzuak erregulatzen dituzten arau nagusiak.

Baso kudeaketa

- 13/1990 Foru Legea, abenduaren 31koa, Nafarroako Oihan Ondarea Babestu eta Garatzeari buruzkoa.
- 59/1992 Foru Dekretua, otsailaren 17koa, Nafarroako Oihan Ondarea Babestu eta Garatzeari buruzko abenduaren 31ko 13/1990 Foru Legea garatzearen Mendien Erregelamendua onesten duena.
- 43/2003 Legea, azaroaren 21ekoa, Mendiei buruzkoa.
- 222/2016 Foru Agindua, ekainaren 16koa, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako kontseilariak emana, sua lurzoru urbanizaezinean nola erabili arautzen duena, oihaneko suteak prebenitzeko.
- 36/1994 Foru Dekretua, otsailaren 14koa, zeinaren bidez arautzen baitira lurzoru urbanizaezinean ibilgailu motordunekin egiten diren jarduerak eta ibilgailu motordunen zirkulazio librea.
- 226/1993 Foru Dekretua, uztailaren 19koa, kanpaldi librearen ingurumen-baldintzak arautzen dituena.
- 19/1997 Foru Legea, abenduaren 15ekoa, Nafarroako Abelbideei buruzkoa.



Ehiza eta arrantza

- 17/2005 Foru Legea, abenduaren 22koa, Nafarroako Ehizari eta Arrantzari buruzkoa.
- 48/2007 Foru Dekretua, ekainaren 11koa, Nafarroako Ehizari eta Arrantzari buruzko abenduaren 22ko 17/2005 Foru Legea garatu eta betearazteko Erregelamendua onetsi zuena.
- Ehiza debekualdiei buruzko urteko xedapen orokorra.
- Arrantza debekualdiei buruzko urteko xedapen orokorra.

Biodibertsitatea

- 2/1993 Foru Legea, martxoaren 5koa, Basa Fauna eta haren Habitatak Babestu eta Kudeatzeari buruzkoa.
- 9/1996 Foru Legea, ekainaren 17koa, Nafarroako Naturguneei buruzkoa.
- 42/2007 Legea, abenduaren 13koa, Natura Ondareari eta Biodibertsitateari buruzkoa.
- 21/2013 Legea, abenduaren 9koa, Ingurumen Ebaluazioari buruzkoa.
- 254/2019 Foru Dekretua, urriaren 16koa, zeinaren bidez Babes Bereziko Basa Espezieen Nafarroako Zerrenda ezartzen baita, Nafarroako Florako Espezie Mehatxatuen Katalogo berria ezartzen baita eta Nafarroako Faunako Espezie Mehatxatuen Katalogoa eguneratzen baita.

Ingurumen-ebaluazioa

- 17/2020 Foru Legea, abenduaren 16koa, Ingurumenean Eragina duten Jarduerak arautzen dituena.
- 129/1991 Foru Dekretua, apirilaren 4koa, zeinaren bidez arau teknikoak ezartzen baitira instalazio elektrikoetarako, abifauna babesteko.

- 1432/2008 Errege Dekretua, abuztuaren 29koa, zeinaren bidez neurriak ezartzen baitira hegaziak babesteko goi tentsioko linea elektrikoak jo eta elektrokutatzetik.

Ekonomia zirkularra eta klima-aldaketa

- 1/2016 Legegintzako Errege Dekretua, abenduaren 16koa, Kutsaduraren Prebentzio eta Kontrol Integratuari buruzko Legearen testu bategina onesten duena.
- 21/2013 Legea, abenduaren 9koa, Ingurumen Ebaluazioari buruzkoa.
- 34/2007 Legea, azaroaren 15koa, Airearen Kalitateari eta Atmosferaren Babesari buruzkoa.
- 26/2007 Legea, urriaren 23koa, Ingurumen Erantzukizunari buruzkoa.
- 12/2006 Foru Dekretua, otsailaren 20koa, urak saneamenduko kolektore publikoetara isurtzen ahal dituzten jarduerak ezartzeko eta funtzionatzeko baldintza teknikoak ezartzen dituena.
- 148/2003 Foru Dekretua, ekainaren 23koa, abeltzaintzako instalazioek Nafarroako Foru Komunitatean ingurumenaren aldetik bete beharreko baldintza teknikoak ezartzen dituena.
- 6/2002 Foru Dekretua, urtarrilaren 14koa, atmosferara kutsatzaileak botatzeko gai diren jardueren ezarpenari eta funtzionamenduari aplikatu beharreko baldintzak ezartzen dituena.
- 14/2018 Foru Legea, ekainaren 18koa, Hondakinei eta haien Fiskalitateari buruzkoa.
- 22/2011 Legea, uztailaren 28koa, Hondakin eta Lurzoru Kutsatuei buruzkoa.

- 646/2020 Errege Dekretua, uztailaren 7koa, hondakinak hondakindegira eramanez ezabatzea arautzen duena.
- 49/2020 Foru Dekretua, uztailaren 15ekoa, Hondakinen Funtza arautzen duena.
- 23/2011 Foru Dekretua, martxoaren 28koa, Nafarroako Foru Komunitateko lurraldean eraikuntza eta eraispenetako hondakinen sorrera eta kudeaketa arautzen dituena.
- 37/2003 Legea, azaroaren 17koa, zaratari buruzkoa.
- 1367/2007 Errege Dekretua, urriaren 19koa, Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena soinu-eremuen banaketari, kalitate-helburuei eta emisio akustikoei dagokienez.
- 1513/2005 Errege Dekretua, abenduaren 16koa, Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena ingurumen-zarataren ebaluazioari eta kudeaketari dagokienez.
- 135/1989 Foru Dekretua, ekainaren 8koa, zaratak edo bibrazioak sorrarazten dituzten jarduerak bete beharreko baldintza teknikoak ezartzen dituena.

Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente

7/2019 Foru Dekretua, urtarrilaren 30ekoa, basozainak/Guarderío de Medio Ambiente kolektiboko langileen araubide berariazkoa arautzen duena.

Ondorengo estekan dago bildua legedi espezifikoa:





Las Cañasko urtegiko behatokia 🌸

Errege Bardea 🌸

Ophrys lutea (erle orkidea)
Egilea: GAN-NIK 05/2015

🌸 Leurtzako urtegia

🌸 Orgiko oihana

Arnica montana
Egilea: GAN-NIK 05/2017



07 ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Eskubideak

Pertsonak honako eskubide hauek dituzte Ingurumen Zuzendaritza Nagusiarekiko harremanetan:

- › Prestakuntza espezializatua duten langileek adetasunez, arduraz eta errespetuz, baldintza berdinetan eta modu arin eta profesionalean artatzeko eskubidea.
- › Uneoro, antolamendu juridiko indardunari lotzen zaion zerbitzua jasotzekoa.
- › IZNren jarduketa eta zerbitzuei buruzko informazioa aurrez aurre, telefonoz edo telematikoki hartzekoa.
- › Langileengandik arreta egokia jasotzekoa, profesional horiek uneoro erakusten dutela zerbitzari publikoak direla eta beren bokazioa komunitateari zerbitzua ematea dela.
- › Eskatzen dituzten gaiak langileek arduraz izapidetzekoa eta beraiek interesdunak diren prozeduren izapideak zertan diren jakitekoa.
- › Ingurumen Zuzendaritza Nagusiaren funtzionamenduari buruzko iradokizunak, erreklamazioak eta/edo esker-emateak egitekoa, eta horien erantzuna jasotzekoa.

Betebeharrak

Jendeak, Ingurumen Zuzendaritza Nagusia Kiko-rekin duen harremanean, honako hau egin behar du:

- › Harreman zuzen eta errespetuzkoa izatea IZNko langileekin.
- › Identifikazio-datuak, informazioa eta behar diren dokumentuak ematea, administrazio-prozedurak izapidetu eta ongi amaitzeko.
- › Datu basea eguneratzen laguntzea, datuetan gertatutako aldaketen berri emanez aldaketak izaten direnean (bizitokia, telefonoa, banketxea eta abar).
- › Beren jarduketa eta jardueretan hautemandako akatsak zuzentzea, bereziki IZNk eskatzen dienean.



08

LANGILEEK ETA ERABILTZAILEEK LAGUNTZA EMAN ETA PARTE HARTZEA IZNREN ZERBITZUAK HOBETZEKO

INZk jakin nahi du zer iritzi duten eta zer balorazio egiten duten zerbitzuen erabiltzaileek eta zerbitzuak ematen dituzten langileek; izan ere, horrela jakinen du zer puntu hobetu ditzakeen zerbitzuak ematerakoan.

Beraz, laguntza eskatzen du, eta eskertzen haiek modu hauetan eman dioten laguntza:

- › Gogobetetzeari buruzko galde-sortan emandako iruzkinen bidez; galde-sorta hori eskuragai dago jendeari arreta emateko guneetan, dokumentu honetan eta departamentuaren web-gunean.

- › IZNko langileekin izandako harreman zuzenaren bidez.
- › Kexak/iradokizunak/aitortzak aurkeztuz, karta honetako 9. puntuan zehazten den gisan.

09

IRADOKIZUNEN ETA ERREKLAMAZIOEN SISTEMA

Ingurumen Zuzendaritza Nagusiaren zerbitzuen erabiltzaileek zerbitzu horiei buruzko kexak, iradokizunak eta aitortzak aurkezten ahal dituzte.

Iradozikunak: izapidetu ondoren, zuzendaritza organoak iradokizun horiei buruzko erabakia hartuko du.

Erreklamazioak: izapidetu ondoren, zuzendaritza organoak erreklamazio horiei buruzko erabakia hartuko du; hartutako erabakiaren berri emanen dio idatziz, gehienez ere bi hilabeteko epean, erreklamazioa egin duenari, baldin eta behar bezala identifikatu bada.

Honako bide hauek erabilia aurkez daitezke:



Bertan aurkeztuta

Dokumentua iradokizunen buzoian utzita; buzoi hori IZNk berariaz jarria du bulego nagusietan.

González Tablas 9, beheko solairua, 31005 Iruña



Posta arruntez

Gutuna Iradokizunen buzoira igorritz

González Tablas kalea 9, 31005 Iruña



Posta elektronikoaren bidez


Helbide honetara mezu elektronikoko bat bidaliz:


dgma@navarra.es




10 JENDEA HARTZEKO HELBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

Bulego nagusiak

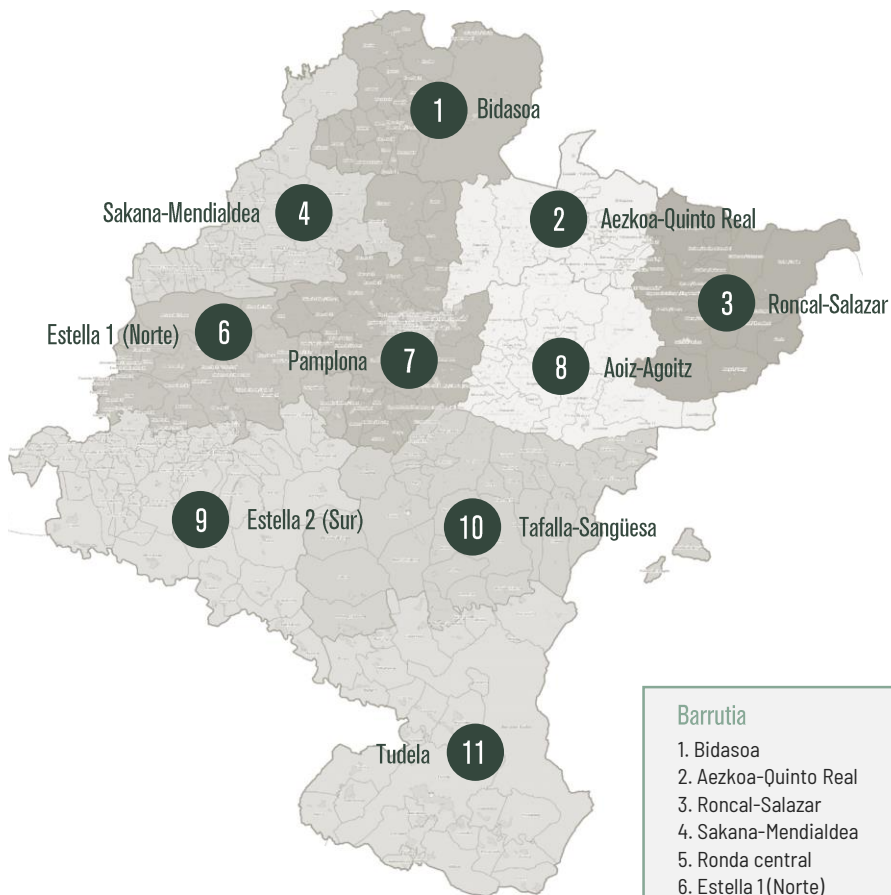
 Tel. 848 42 66 98

 rdeparti@navarra.es

 González Tablas 9, 31005 Iruña
Jendea hartzeko ordutegia: **08:00 etatik 14:30 arte.**

 Webgunea

Basozainen barrutiak



GEIAGO IKASI! 

Barrutia

Tel. mugikorra

Hebilde elektronikoa


| | | |
|-----------------------|--------------|---------------------------|
| 1. Bidasoa | 608 24 58 12 | gmabidasoa@navarra.es |
| 2. Aezkoa-Quinto Real | 686 50 29 27 | gmaezkoa@navarra.es |
| 3. Roncal-Salazar | 699 30 76 98 | gmaroncal@navarra.es |
| 4. Sakana-Mendialdea | 699 30 76 98 | gmsakana@navarra.es |
| 5. Ronda central | 686 50 27 21 | gmcentral@navarra.es |
| 6. Estella 1 (Norte) | 686 50 43 45 | gmestellanorte@navarra.es |
| 7. Pamplona | 608 06 26 49 | gmapamplona@navarra.es |
| 8. Aoiz-Agoitz | 608 06 26 69 | gmaaoiz@navarra.es |
| 9. Estella 2 (Sur) | 608 06 26 39 | gmaestellasur@navarra.es |
| 10. Tafalla-Sangüesa | 609 90 70 84 | gmatafalla@navarra.es |
| 11. Tudela | 609 90 49 57 | gmatudela@navarra.es |


11

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA

Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen Bulegoa arduratzen da zerbitzu-karta egiteaz, haren jarraipena egiteaz eta eguneratzeaz; unitate hori dago Ingurumen Kudeaketaren Kalitatearen eta Zaintzaren Zerbitzuan.

 *González Tablas 9, 31005 Iruña*

 Tel. 848 42 62 56 /
848 427 595

 n.calidad@navarra.es



GALDE-SORTA, INGURUMEN ZUZENDARITZA NAGUSIAREN ZERBITZUEN ERABILTZAILEEK DUTEN GOGOBETETASUNARI BURUZKOA

EMAN DEN ZERBITZUA

Adierazi, mesedez, X batekin

- › Babestu beharreko fauna, flora eta naturaguneak
- › Basoen eta mendien kudeaketa
- › Uraren, ibai-ingurunearen eta arrantzaren kudeaketa
- › Ehiza-kudeaketa/Ehiza
- › Klima-aldaketa arintzea, kutsadura prebenitu eta kontrolatzea, eta garapen jasangarria bultzatzea
- › Ingurumen arloko esku-hartzearen menpean dauden jarduerak ikuskatzea eta horien jarraipena egitea
- › Hondakinak eta ekonomia zirkularra
- › Ingurumen-ebaluazioa eta baldintzatzaileen jarraipena programa, plan eta proiektuetan
- › Laguntzak eta dirulaguntzak
- › Informazioa, boluntariora, ingurumen-kalitatea eta ingurumen-hezkuntza
- › Basozainak / Ingurumena Zaintzeko Taldea

ZERBITZUAREN KALITATEAREN BALORAZIOA

Adierazi, mesedez, X batekin

1: Oso desegokia | 5: Oso egokia

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Langileek erakutsi duten adeitasuna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tramitatzeko arintasuna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Jasotako informazioaren argitasuna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Zuk azaldutako arazoaren eta gaiaren konponbidea | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Zein da zerbitzuari buruz duzun balorazio orokorra? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Iruzkina

ZK

Gobierno
de Navarra  Nafarroako
Gobernua



EZAGUTU GAITZAZU 