



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS

**PROGRAMA MUNICIPAL DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO /
UDALEKO GARAPENAREN ALDEKO LANKIDENTZA PROGRAMA**

CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES.....	6
2.1	MISIÓN.....	6
2.2	COMPETENCIAS.....	7
2.3	VALORES.....	7
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	7
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	7
5	RELACIÓN NORMATIVA.....	11
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	11
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA.....	11
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	12
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	12
10	UNIDAD RESPONSABLE.....	13



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

El Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo/Udaleko Garapenaren aldeko Lankidentza Programa es un programa integrado en el **Área de Acción Social** del Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala.

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala Desarrollo, a través del Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo (PMCD), canaliza el apoyo municipal de cooperación al desarrollo y solidaridad internacional, así como las acciones humanitarias y de emergencia con los países del Sur, además de promocionar actividades de educación y sensibilización para la promoción del concepto de ciudadanía global.

Objetivos

1. Desarrollar una política municipal de cooperación al desarrollo y solidaridad internacional.
2. Dar a conocer la situación de los pueblos y comunidades desfavorecidas y los esfuerzos que estas realizan por superarlos (Sensibilización) y fomentar la Educación para el Desarrollo, en el ámbito de la ciudad.
3. Contribuir a la realización de programas de desarrollo humano en los países del Sur.
4. Apoyar actuaciones dirigidas a paliar los efectos derivados de situaciones de emergencia humanitaria o en inminente riesgo, bien a consecuencia de catástrofes naturales o de conflictos de origen humano.
5. Mantener una línea de evaluación de las actuaciones desarrolladas, como parte inherente al Programa.
6. Fomentar cauces de comunicación-participación entre el Ayuntamiento y las ONGD, colectivos e instituciones, que realizan un trabajo continuado en el ámbito local en materia de cooperación al desarrollo y solidaridad internacional.

Líneas estratégicas

Las líneas estrategias, en las que se estructura el trabajo del Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo para los cuatro próximos años, son las siguientes:

1. Apostar por acciones de cooperación en el Sur más sostenibles, coherentes y con énfasis en lo local.
2. Fortalecer la Educación para el Desarrollo y la Sensibilización como estrategia clave del PMCD.
3. Mejorar la calidad de las acciones apoyadas por el PMCD, fortaleciendo a las ONGD como agentes clave.



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

4. Reforzar la coordinación y complementariedad del PMCD con otras entidades e iniciativas.
5. Aumentar el conocimiento y transparencia del PMCD entre la ciudadanía y otras áreas del Ayuntamiento de Pamplona.
6. Reactivar el CMCD como foro clave de debate e intercambio de información entre agentes clave de cooperación en Pamplona.

Modalidades

El Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala desarrolla su actuación conforme a las siguientes modalidades:

1. Cooperación en el Sur

Apoyo a iniciativas de desarrollo humano en otros pueblos como uno de los ejes centrales del trabajo de solidaridad internacional del Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala. Esta línea de trabajo se centra en la **cofinanciación de distintas actuaciones** que se llevan a cabo en comunidades o pueblos del Sur. Dichas actuaciones están dirigidas a **promocionar el desarrollo humano** en los campos de la educación, salud, vivienda, formación, defensa de los derechos humanos, impulso del enfoque de género, protección del medioambiente, desarrollo económico e infraestructuras básicas.

Los proyectos de Desarrollo Humano que se apoyan responden a una idea de cooperación que no generan relaciones de dependencia e implican la participación activa de las poblaciones destinatarias y de sus instancias representativas.

Este tipo de actuaciones se desarrollan a través de Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo (ONGDs) activas en nuestra ciudad o de forma coordinada con otras entidades locales de nuestra Comunidad, gestionadas a través de:

- Convocatorias Públicas de Subvenciones:
 - Convocatoria anual de Subvenciones para la realización de **Proyectos de Cooperación Internacional al Desarrollo**, a realizar **en países del Sur**.
 - Convocatoria de Subvenciones para la realización de **Proyectos Plurianuales de Cooperación al Desarrollo Local con Entidades Locales del Sur**.
- Participación en el Fondo Local Navarro de Cooperación al Desarrollo, promovido por la Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC), con el fin de aglutinar y coordinar esfuerzos en materia de cooperación al desarrollo entre entidades locales de la Comunidad.



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

2. Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global

Actuaciones de sensibilización y formación en aspectos relacionados con la situación de los países del Sur, las causas que las generan y los esfuerzos que sus comunidades están realizando para superarlas. Se aspira de este modo a **impulsar el trabajo en red de los diferentes actores / entidades que trabajan en Pamplona en materia de Cooperación al Desarrollo**, promoviendo de esta manera actitudes de compromiso solidario entre los ciudadanos y ciudadanas de Pamplona-Iruña por unas relaciones Norte-Sur más justas e igualitarias.

Dichas actuaciones se desarrollan a través de la cofinanciación de distintas iniciativas de información y formación, gestionadas a través de:

- Convocatorias Públicas de Subvenciones:
 - Convocatoria anual de subvenciones destinadas a la realización de **Proyectos de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global**, a realizar en Pamplona/Iruña.
 - Convocatoria anual de subvenciones destinadas a la realización de **Acciones Puntuales de Sensibilización (APS)**.
 - Convocatoria para **proyectos plurianuales de Educación para la Ciudadanía Global**.
- Convenio de Colaboración:
 - Convenio de Colaboración con la Coordinadora de Organizaciones No Gubernamentales de Navarra (CONGDN) para la realización de actividades complementarias a las del PMCD: Oficina de Información, coordinación en materia de Cooperación Internacional al Desarrollo, etc.
- Actuaciones propias del PMCD:
 - Coordinación e intercambio de experiencias, evaluación de iniciativas financiadas y acciones propias en materia de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global (exposición fotográfica, Club de Lectura en torno al Sur, intercambio de experiencias con socias locales y municipalidades del Sur, etc.).

3. Actuaciones de Ayuda Humanitaria y de Emergencia (AHE)

La ayuda humanitaria va dirigida a situaciones límite provocadas por catástrofes naturales o conflictos de origen humano que afecten a población civil, siendo su objetivo la atención de las necesidades básicas e inmediatas de las personas y comunidades afectadas.

Dadas las características de la cooperación municipal, dentro de este tipo de ayudas se incluyen, además de la atención inmediata de las necesidades básicas, aquellas actividades de rehabilitación y reconstrucción de infraestructuras básicas en las comunidades afectadas por este tipo de problemáticas.



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

Dichas actuaciones, aún reconociendo la capacidad limitada de respuesta que una institución local puede tener ante este tipo de situaciones, se desarrollan a través de la cofinanciación de iniciativas a este respecto. Para ello se cuenta con el siguiente instrumento:

- Convocatorias Públicas de Subvenciones:
 - Convocatoria anual de Subvenciones para Actuaciones de Ayuda Humanitaria y Emergencias (AHE).

4. Otras actuaciones

Acciones dirigidas a dar cobertura y apoyo a las actuaciones propias de Cooperación al Desarrollo, relativas a:

- Evaluación y mejora.
- Mantenimiento de relaciones institucionales.
- Coordinación técnica.
- Participación, información y comunicación.
- Formación y documentación.

Dichas actuaciones se materializan en:

- Coordinación del Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo (CMCD).
- Oficina de Información en materia de Cooperación al Desarrollo y Línea abierta con las ONGD.
- Difusión-Comunicación de las actuaciones municipales de Cooperación Internacional al Desarrollo y elaboración de materiales.
- Mantenimiento de Relaciones Institucionales.
- Coordinación técnica.
- Elaboración de una Ordenanza de Subvenciones en materia de CID (Cooperación Internacional al Desarrollo).
- Implementación de una Carta de Servicios del PMCD.
- Evaluación de las actuaciones impulsadas desde el PMCD, especialmente las de carácter plurianual.
- Formación del equipo gestor del programa.
- Recopilación y actualización de la documentación relacionada.

2 MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1 MISIÓN

Desarrollar la política municipal en el ámbito tanto de la cooperación al desarrollo y solidaridad internacional como en educación para la ciudadanía global, bajo la premisa de que desde el municipio, como estructura de la administración más cercana a la ciudadanía, se puede hacer cooperación solidaria contribuyendo de esta forma a unas relaciones Norte-Sur más justas y solidarias.



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Acción Social son las recogidas en el Decreto de Organización Municipal DAL 30-OCT-17 (1/GT). publicado en el BON 221, de 16 de noviembre de 2017.

2.3 VALORES

- Flexibilidad.
- Continuidad.
- Enfoque realista.
- Complementariedad.
- Refuerzo del trabajo en red.
- Apuesta por los procesos de fortalecimiento municipal con Entidades Locales del Sur.
- Apoyo a las actuaciones de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global.
- Apuesta por la participación a través del Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo y otros espacios de trabajo con el tejido asociativo en materia de cooperación internacional al desarrollo.
- Esfuerzo por ofrecer cercanía y transparencia a la ciudadanía.

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

A) GESTIÓN DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA		
Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Gestión del Programa de Cooperación al Desarrollo (PMCD) del Ayuntamiento de Pamplona	Fortalecer las capacidades y recursos del PMCD para hacer frente al compromiso de la ciudad en materia de Cooperación, incrementando el porcentaje de presupuesto municipal destinado (valor objetivo: 2018, 0,74%; 2019, 0,76%; 2020, 0,78%; 2021, 0,80%)	<ul style="list-style-type: none">- Porcentaje del presupuesto municipal destinado al PMCD
Atención de demandas de información, consultas y requerimientos de colaboración que llegan al Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo (PMCD)	Atender todas las demandas de información o colaboración en materia de cooperación al desarrollo que lleguen al PMCD y guarden relación con las actuaciones municipales en esta materia (Coordinación con otros servicios / programas municipales e instituciones, visitas de delegaciones, alcaldías y ONGD de otros países del Sur) en el plazo de 5 días hábiles (excepto periodos vacacionales)	<ul style="list-style-type: none">- Número de solicitudes recibidas- Número de solicitudes atendidas
		<ul style="list-style-type: none">- Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo
		<ul style="list-style-type: none">- Número de instituciones o entidades con las que se ha colaborado en la realización de estudios e informes



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Gestión del Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo (CMCD)	Realizar al menos 2 reuniones anuales del Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo (CMCD)	- Número de reuniones anuales
B) GESTIÓN DE PROGRAMAS DE COOPERACIÓN Y EMERGENCIAS EN EL SUR		
Apoyo a proyectos anuales de Cooperación al Desarrollo Humano y Sostenible en el Sur	Apoyar a proyectos anuales de cooperación en el Sur a través de una convocatoria anual de subvenciones a proyectos de desarrollo local, con carácter flexible, abierto y accesible para todas las ONGD de Pamplona	- Número de convocatorias anuales aprobadas y resueltas.
	Destinar el 55% del total de presupuesto del PMCD a proyectos anuales de cooperación en el Sur	- Porcentaje de presupuesto del PMCD dedicado a proyectos anuales de cooperación en el Sur - Número de proyectos apoyados
Apoyo a proyectos plurianuales de Cooperación al Desarrollo	Apoyar la realización de proyectos plurianuales de desarrollo local donde se dé una especial participación de entidades locales del Sur a través de una convocatoria plurianual de subvenciones	- Número de convocatorias plurianuales aprobadas y resueltas
	Incrementar el peso de los programas plurianuales de cooperación con Entidades Locales del Sur (Objetivo: 2018, 9%; 2019, 10%; 2020, 11%; 2021, 12%)	- Porcentaje dedicado a programas plurianuales de cooperación en el Sur sobre el total del presupuesto del PMCD
Fortalecimiento de Entidades Locales del Sur	Incrementar los elementos de fortalecimiento de Entidades Locales del Sur y de enfoque de derechos en los programas en general (Objetivo: 2019, 20%; 2020, 30%; 2021, 40%)	- Porcentaje sobre el total de proyectos en el Sur que fortalezcan a Entidades Locales
	Incrementar los elementos de fortalecimiento de Entidades Locales del Sur y de enfoque de derechos en los programas plurianuales (Valor objetivo en programas plurianuales: 100%)	- Porcentaje sobre el total de proyectos plurianuales en el Sur que fortalezcan a Entidades Locales



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Apoyo de Actuaciones de Ayuda Humanitaria y de Emergencias (AHE)	Realizar una convocatoria Anual de subvenciones para todas las ONGD de Pamplona	- Número de convocatorias anuales aprobadas y resueltas
		- Número de proyectos de emergencia humanitaria financiados
Seguimiento y control de la ejecución de los proyectos financiados en años anteriores	<p>A 31 de diciembre de cada año, se habrá realizado, al menos, un Informe de Seguimiento de cada una de las convocatorias de subvenciones, con la correspondiente Resolución de aprobación de la justificación de gasto y cierre de la Convocatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de CID</i> - <i>Convocatoria plurianual de subvenciones a proyectos de cooperación de desarrollo local con entidades locales del Sur</i> - <i>Convocatoria anual de subvenciones a AHE</i> 	- Número de informes de seguimiento realizados a 31 de diciembre
C) GESTIÓN DE PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA CIUDADANÍA GLOBAL		
Gestión de acciones orientadas a dar a conocer la situación de las comunidades de los Países del Sur, las causas que las generan y los esfuerzos que realizan para superar su situación	Incrementar el presupuesto de las acciones de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global. (Objetivos: 2018, 10%; 2019, 11%; 2020, 12%; 2021, 12%)	- Porcentaje del Presupuesto del PMCD dedicado a acciones de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global
	Realizar una convocatoria Anual de subvenciones para proyectos de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global	- Número de convocatorias anuales aprobadas y resueltas
	Realizar una convocatoria Anual de subvenciones con carácter abierto para Acciones Puntuales de Sensibilización (APS)	- Número de convocatorias anuales aprobadas y resueltas
	Realizar para el 31/12/19 una convocatoria plurianual de subvenciones para proyectos de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global	- Número de convocatorias plurianuales aprobadas y resueltas a 31/12/19
	Incorporar en el 75% de los programas plurianuales en el Sur componentes de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global de Pamplona	- Porcentaje de los programas plurianuales que incorporan actividades de Sensibilización en Pamplona



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
	Realizar al menos una actividad anual encaminada a reforzar actuaciones de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global propias del PMCD (charlas, actividades divulgativas, eventos con visitas de socias del Sur, etc.)	- Número de actividades anuales de Sensibilización propias del PMCD
	A 31 de diciembre de cada año, se habrá realizado, al menos, un Informe de Seguimiento de cada una de las convocatorias de subvenciones, con la correspondiente Resolución de aprobación de la justificación de gasto y cierre de la Convocatoria: <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria anual de subvenciones a proyectos de Sensibilización y Educación para la Ciudadanía Global - Convocatoria anual de subvenciones a Actuaciones Puntuales de Sensibilización 	- Número de informes de seguimiento realizados a 31 de diciembre
D) COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD CON OTRAS ENTIDADES E INICIATIVAS		
Colaboración institucional y comunicación regular con el Servicio de Cooperación del Gobierno de Navarra.	Mantener al menos 2 reuniones institucionales anuales con el Servicio de Cooperación del Gobierno de Navarra	- Número de reuniones mantenidas
Apoyo al Fondo Local Navarro de Cooperación al Desarrollo de la Federación Navarra de Municipios y Concejos.	Aportar fondos al Fondo Local Navarro de Cooperación al Desarrollo	- Porcentaje del presupuesto del PMCD destinado al Fondo Local de Cooperación de la FNMC
Apoyo a la Coordinadora de ONGD de Navarra como órgano clave representativo de las ONGD de Pamplona.	Aportar el 2% del presupuesto de PMCD a la CONGDN a través del correspondiente convenio	- Porcentaje de presupuesto del PMCD destinado a apoyar a la CONGDN

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Acción Social, a través del Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo, es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área, se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, cada seis meses.
- Auditorias Anuales para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Ley 23/1998, de 7 de julio, de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Ley Foral 5/2001, de 9 de marzo, de Cooperación al Desarrollo.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Real Decreto 794/2010, de 16 de junio, por el que se regulan las Subvenciones y Ayudas en el Ámbito de la Cooperación Internacional.
- Resolución de 31 de octubre de 2011, de la Presidencia de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, por la que se aprueban las normas de gestión, seguimiento y justificación de las subvenciones concedidas para la ejecución de convenios, proyectos y acciones de cooperación para el desarrollo.
- I Plan Director de Cooperación Internacional para el Desarrollo del Ayuntamiento de Pamplona (2018-2021).
- III Plan Director de la Cooperación Navarra (2018-2021).
- V Plan Director de Cooperación Española (2018-2021).
- Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de Pamplona.
- Acuerdo de Pleno, PLE 16-ABR-99 (19/CC), de aprobación definitiva del Reglamento del Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo.
- Acuerdo de Pleno, PLE 01-MAR-18 (4/CC), de aprobación del Plan Director de Cooperación Internacional al Desarrollo (2018 – 2021).
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS

Los derechos y obligaciones de los/as usuarios/as de los servicios son los comprendidos en la [Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal](#) y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los/as usuarios/as finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los/as usuarios/as un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General / Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/ Mayor 2 – 31001 PAMPLONA
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 30 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Programa de Cooperación al Desarrollo		
Dirección	Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo C/ Zapatería nº 40, 4ª planta, 31001 PAMPLONA	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 08.30 h. a 14.30 h.
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8.00 a 19.00 h. Sábados de 9.30 a 13.30 h. San Fermín: Todos los días de 9.30 a 13.30 h. Resto del verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420 522
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 540



CARTA DE SERVICIOS

Programa Municipal de Cooperación al Desarrollo

	Correo electrónico	✉ cooperacioninternacional@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es

10 UNIDAD RESPONSABLE

Área de Acción Social

C/ Zapatería 40, 4ª planta - 31001 PAMPLONA

☎ 948 420 520, 📠 FAX 948 420 540

✉ @pamplona.es, 🌐 <http://www.pamplona.es/>