



# Atención y Participación Ciudadana

## Servicios municipales

### Área de Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías

- ✉ Casa Consistorial 4º. 31001
- ☎ **948 420266**
- 🖨 948 420716
- 🌐 [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)
- 🕒 De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

### Principales servicios:

- Servicio de Atención Ciudadana (SAC):
  - \* Atención telefónica (010).
  - \* Atención presencial (Casa Marceliano).
  - \* Atención telemática ([www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)).
- Nuevas tecnologías:
  - \* Implementación de nuevas aplicaciones informáticas que mejoren la relación con los ciudadanos.
- Registro general y registros auxiliares.
- Centro de Asociaciones y entidades ciudadanas.
- Convocatoria de subvenciones a entidades ciudadanas:
  - \* Asociaciones de vecinos.
  - \* Asociaciones de adultos y tercera edad en el ámbito del tiempo libre.
  - \* Casas regionales o de naturaleza similar que fomenten la participación social.
- Servicio de comunicación:
  - \* Elaboración de notas de prensa.
  - \* Mantenimiento de la web municipal.
  - \* Gestión de la publicidad.
- Elaboración de las guías de servicios, de asociaciones y para nuevos ciudadanos.
- Protocolo:
  - \* Organización de actos institucionales.
  - \* Visitas guiadas a la Casa Consistorial.
- Promoción de consejos consultivos y foros de participación, así como coordinación de los existentes.

## Servicio de Atención Ciudadana

### Atención presencial

- ✉ C/ Mercado 7-9. 31001
- 🕒 De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

### Principales servicios:

- Información general.
- Registro.
- Altas y modificaciones de padrón.
- Solicitud de volantes de empadronamiento, de bienes o propiedades, de actividades y de no tener deudas pendientes con el Ayuntamiento.
- Recepción de avisos, quejas y sugerencias.
- Duplicados de recibos (contribución urbana, circulación, impuestos unificados...).
- Registro del censo en periodo electoral.
- Simulación de cuotas de plusvalía.
- Emisión de certificados.

### Atención telefónica

- 📞 010  
948 420100  
(desde fuera de Pamplona)
- 🕒 De lunes a viernes de 8:00 a 19:00. Sábados, de 9:30 a 13:30 h. Del 15 de julio al 31 de agosto, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.  
San Fermín: todos los días de 9:30 h. a 13:30 h.

### Principales servicios:

- Servicio telefónico de información general sobre temas municipales y otros temas de interés para los ciudadanos.
- Solicitud de volantes de empadronamiento, de bienes o propiedades, de actividades y de no tener deudas pendientes con el Ayuntamiento.
- Duplicados de recibos (contribución urbana, IAE e impuesto de circulación).
- Envío de impresos municipales.
- Recepción de avisos, quejas y sugerencias.
- Inscripciones en actividades organizadas por el Consistorio.

### Atención telemática

[www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)

#### Principales servicios:

- Autoliquidaciones de circulación.
- Gestión de contenedores en vía pública.
- Pago de los recibos de circulación y unificados.
- Solicitud de volantes de empadronamiento, de bienes o propiedades, de actividades y de no tener deudas pendientes con el Ayuntamiento.
- Duplicados de recibos.
- Certificado de estar al corriente de pago en circulación.

## Registros municipales

- ☉ De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

Los sábados y días hábiles en que las oficinas permanezcan cerradas, se deberá acudir a la puerta principal de la Casa Consistorial de 12:00 a 14:30 h.

#### Principales servicios:

- Información general.
- Registro y compulsa de documentos.
- Empadronamiento: altas, bajas y modificaciones y solicitud de volantes o certificados.
- Censo: consulta en periodo electoral y reclamaciones.
- Volante de residencia o convivencia.
- Certificado del impuesto de circulación.
- Duplicado del recibo de impuestos periódicos.
- Uniones civiles.
- Registro de Asociaciones.

**Nota:** los documentos se pueden presentar en cualquiera de los registros, independientemente del área al que se dirijan.

### Registro General

✉ C/ Mercado 7-9, bajo.3 1001

📞 948 420180

📠 948 420227

[www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)

<p><b>Registro en el Área de Cultura</b></p>	<p>✉ C/ Descalzos 72. 31001          ☎ 948 222008          www.pamplona.es</p>
<p><b>Registro en el Área de Desarrollo Sostenible</b></p>	<p>✉ C/ San Saturnino 2. 31001          ☎ 948 420400          www.pamplona.es</p>
<p><b>Registro en el Área de Seguridad Ciudadana</b></p>	<p>✉ C/ Monasterio de Irache 2. 31011          ☎ 948 420658          www.pamplona.es</p>
<p><b>Registro en el Área de Presidencia</b></p>	<p>✉ C/ Zapatería 40. 31001          ☎ 948 420511          www.pamplona.es</p>
<p><b>Registro en el Área de Urbanismo y Vivienda</b></p>	<p>✉ Avda. del Ejército 2, 5º. 31002          ☎ 948 420347          ☎ 948 420389          www.pamplona.es</p>
<p><b>Centro de Asociaciones</b></p> <p>✉ C/ San Gregorio 28. 31001          ☎ 948 226326          @ c.asociaciones@pamplona.es          ☎ De lunes a viernes de 10:30 a 13:30 y de 17:00 a 22:00 h.          Verano: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h. y martes y jueves de 17:00 a 22:00 h.          Cerrado: del 1 de julio al 31 de julio.</p>	<p><b>Principales servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala de reuniones.</li> <li>- Equipos informáticos con Internet.</li> <li>- Casilleros para correspondencia u otros materiales.</li> <li>- Fotocopiadora, encuadernadora y plegadora.</li> <li>- Servicio de asesoramiento.</li> <li>- Cursos de formación a medida.</li> <li>- Panel para exposiciones.</li> </ul>

### Sala de Usos Múltiples - Calderería

✉ C/ Calderería 11. 31001

☎ 948 420266

🕒 Solicitudes:

De lunes a viernes de 8.30 a 14.30 h.

Capacidad: 145 personas

**Requisitos:** el tema de la charla debe tener carácter cultural y/o social (las charlas políticas y mítines se realizarán en campaña electoral en los colegios públicos que cederá el Área de Educación). La solicitud y el pago de tasas en Depositaria deben realizarse al menos con diez días de antelación a la celebración de la actividad.

**Lugar de presentación:** Registros municipales.

Pasos para hacer la solicitud:

- 1.- Llamar al 948 420266 para realizar la reserva de la sala en la fecha y hora indicadas.
- 2.- Presentar en el Registro, con diez días de antelación, la siguiente documentación:
  - Instancia general, con el nombre y la dirección postal del solicitante, y el tema, fecha y hora de la charla.
  - Fotocopia del DNI (si se trata de una persona jurídica, se debe adjuntar un documento acreditativo de la representación o bien la solicitud con sello).
  - Currículo de la charla o actividad (breve memoria, dossier, folleto, etc.).
- 3.- Presentar en la unidad tramitadora, con diez días de antelación, la copia del justificante de pago de tasas en depositaria.

### Oficina de Información y Registro

✉ Avda. Carlos III 2. 31002

☎ 848 427100

☎ 848 427000 (centralita)

📠 848 427125

[www.navarra.es](http://www.navarra.es)

🕒 De lunes a viernes de 8:00 a 14:30 h.

### Principales servicios:

- Información general del Gobierno de Navarra.
- Oferta pública de empleo.
- Subvenciones, ayudas y becas.
- Compulsas y registro de documentación a entregar en el Gobierno de Navarra.

## Servicios del Gobierno de Navarra

### Infolocal - Servicio de Información Telefónica 012

☎ 012

948 217012

(desde fuera de Navarra)

@ 012@infolocal.org

www.autobusesdenavarra.com  
(información y venta de billetes interurbanos para Navarra)

🕒 De lunes a viernes de 8:00 a 19:00. Sábados de 9:30 a 13:30 h.

### Principales servicios:

- Información municipal de cada uno de los pueblos adheridos (entidades, agenda de ocio, trámites, convocatorias, etc.) e información no municipal.
- Gestión de trámites municipales.
- Gestión de avisos, quejas y sugerencias.
- Información telefónica y venta de billetes para desplazamientos interurbanos en Navarra.
- Gestión de la ventanilla única para la venta de billetes en la estación de autobuses de Pamplona.
- Gestión de la página web [www.autobusesdenavarra.com](http://www.autobusesdenavarra.com) para información y venta de billetes para desplazamientos interurbanos en Navarra.

### Atención ciudadana

¿Qué horario tienen las oficinas municipales?

El horario de atención al público de las áreas municipales es de lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h. El registro general amplía su servicio a los sábados y días hábiles en que las oficinas permanezcan cerradas (se puede acudir a la puerta principal de la Casa Consistorial, de 12:00 a 14:30 h).

El servicio telefónico de atención ciudadana (010) atiende de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 9:30 a 13:30 (en verano, de lunes a viernes, hasta las 15:00 h.).

Policía Municipal tiene un servicio telefónico de atención durante las 24 horas del día (092).

#### Servicio de Atención Ciudadana

☎ 010

☎ 092

### Empadronamiento y documentación

¿Qué tengo que hacer para empadronarme en mi nueva casa?

Tiene que entregar en el Servicio de Atención Ciudadana (c/Mercado 7-9) la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI, tarjeta de extranjero, pasaporte o carné de conducir (libro de familia para los menores de edad).

- Fotocopia o presentación de justificante de ocupación del domicilio donde se quiere empadronar (si es vivienda en propiedad, las propias escrituras, contrato de arrendamiento, contrato de luz, teléfono, agua, etc. o en el caso de residir en domicilio ajeno, una autorización del propietario o empadronado en ese domicilio, junto con fotocopia del DNI del autorizante).

#### Servicio de Atención Ciudadana

☎ 948 420126

En los casos de menores de edad, deberá presentar también autorización por escrito, firmada por los representantes del menor (padres, tutores o quien tenga confiada su guarda y custodia) y fotocopia de los DNI.

### ¿Cómo puedo solicitar un certificado de empadronamiento?

Llamando por teléfono al 010 o a través de la página web municipal ([www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)). Se lo envían en 24 horas por correo postal al domicilio en el que esté empadronado.

Si necesita el volante de forma inmediata, lo puede solicitar en el Servicio de Atención Ciudadana (c/Mercado 7-9), presentando el DNI.

### ¿Cuál es el teléfono y dirección de la oficina de DNI y pasaporte?

La oficina para la tramitación del DNI y pasaporte está en la calle Bergamín 3. Para solicitar cita, el horario es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00; para atención al público, de lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:30 h.

### Deseo modificar un dato del padrón.

Puede solicitar la rectificación de sus datos personales (nombre, apellidos, fecha de nacimiento, DNI, lugar de nacimiento, nacionalidad o titulación académica) en el Servicio de Atención Ciudadana (c/Mercado 7-9).

### Servicio de Atención Ciudadana

☎ 948 420126

☎ 010

[www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)

### Oficinas de DNI y pasaporte

☎ 948 231769

### Servicio de Atención Ciudadana

☎ 948 420426

## Censo y elecciones

¿Puedo saber si consto en el censo para votar en las elecciones?

Durante los períodos electorales, le informamos de los datos referentes al lugar de votación en el Servicio de Atención Ciudadana (c/Mercado 7-9).

### Servicio de Atención Ciudadana

☎ 948 420426

☎ 010

## Colaboración con entidades

Deseo colaborar como voluntario. ¿Qué debo hacer?

Le orientamos a dónde dirigirse en función del tipo de voluntariado que desee ejercer.

El voluntariado juvenil es gestionado por la Oficina de Información del Voluntariado, que tiene su sede en la Casa de la Juventud.

Somos una entidad interesada en la cooperación internacional. ¿Dónde podemos recibir información?

El Programa de Cooperación al Desarrollo (c/Tudela 4, 1º izqda.), gestiona el presupuesto que el Ayuntamiento dedica a los países en vías de desarrollo y es el lugar donde se informa sobre la cooperación internacional.

¿Qué recursos están a disposición de las asociaciones?

En el Centro de Asociaciones (c/San Gregorio 28) pueden utilizar la sala de reuniones, equipos informáticos, casilleros, medios técnicos (fotocopiadora, encuadernadora, plegadora...), además de asesoramiento personalizado, cursos a medida y paneles para realizar exposiciones.

### Casa de la Juventud Oficina de Información del voluntariado

☎ 948 233512

☎ 010

### Programa de Cooperación al Desarrollo

☎ 948 222671

### Centro de Asociaciones

☎ 948 226326

## ¿Cómo se constituye una asociación?

En primer lugar se procede a la elaboración del acta fundacional y de los estatutos. Para ello debe acudir al Negociado de Asociaciones del Departamento de Presidencia del Gobierno de Navarra (c/Erletokieta 2), de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h. donde se le facilitará la siguiente documentación:

- Modelo de acta y de estatutos.
- Instancia general y carta de pago.
- Impreso donde se señala el resto de documentación.

También puede solicitar la documentación en el Centro de Asociaciones (c/San Gregorio 28).

En segundo lugar, ha de realizar la inscripción en el Registro de Asociaciones y presentar la siguiente documentación:

- Dos ejemplares del acta de constitución de la asociación.
- Dos ejemplares de los estatutos de la asociación.
- Relación de la composición de la junta directiva.
- DNI de los promotores de la asociación.
- Instancia.
- Carta de pago (según sea la asociación de la Comunidad Foral o de ámbito nacional).

El tercer paso consiste en solicitar el NIF en Hacienda (Avda. Carlos III 4). Allí debe presentar copia de la documentación anterior.

## ¿Cómo se hace la inscripción en el Registro de Asociaciones del Ayuntamiento?

Las asociaciones sin ánimo de lucro, legalmente constituidas y con sede social en Pamplona pueden hacer las solicitudes en cualquiera de los registros municipales. La inscripción es voluntaria.

### Centro de Asociaciones

☎ 948 226326

### Negociado de Asociaciones del Gobierno de Navarra

☎ 948 426645

### Departamento de Hacienda del Gobierno de Navarra

☎ 848 427051

☎ 848 423374

## Documentación requerida:

- Estatutos de la asociación.
- Número de inscripción en el Registro de Asociaciones.
- Nombre y DNI o documento oficial acreditativo de las personas que ocupen cargos directivos y certificado de la sesión en que resultaron elegidas.
- Domicilio social.
- Presupuesto equilibrado del año en curso.
- Certificado acreditativo del número de socios, que se renovará anualmente.

Los cambios o modificaciones que se produzcan deberán notificarse en el plazo de un mes en el Registro. El incumplimiento de estas obligaciones supondrá la baja de la asociación en el registro.

## Datos estadísticos

Necesito consultar datos sobre la población de Pamplona.

En el Departamento de Sociología (c/Descalzos 72, 3º), le ofrecemos un fondo documental que recoge información estadísticas referidas a la ciudad, sus distritos y otras divisiones territoriales más pequeñas. Además, puede consultar la página web municipal.

## Documentación

Quiero consultar/comprar libros o publicaciones sobre Pamplona.

En el Área de Cultura (c/Descalzos, 72) le informamos y orientamos sobre los libros y publicaciones editados por el Ayuntamiento.

## Registros municipales

## Departamento de Sociología

☎ 948 222418

[www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)

## Área de Cultura

☎ 948 222008

Quiero consultar las ordenanzas municipales.

Puede solicitarlas en las oficinas de las áreas o consultar la página web municipal.

**Áreas municipales**  
www.pamplona.es

## Parejas de hecho y bodas civiles

Somos una pareja de hecho y deseamos inscribirnos como tal.

Deben acudir con el DNI al Servicio de Atención Ciudadana (c/ Mercado 7-9) y firmar una declaración jurada de no estar casados ni inscritos en otro registro de parejas estables no casadas. Al menos uno de los miembros de la unión debe estar empadronado en Pamplona y ser su lugar de residencia.

Deseamos casarnos por lo civil.

Tiene que solicitar el expediente en el Registro Civil del Palacio de Justicia (c/San Roque 4), de lunes a viernes de 7:30 a 15:00 y sábados de 9:00 a 14:00 h. y presentarlo en el Servicio de Atención Ciudadana (c/Mercado 7-9) y pedir fecha y hora.

**Servicio de Atención Ciudadana**  
☎ 948 420126

**Palacio de Justicia  
Registro Civil**  
☎ 848 424000

**Servicio de Atención de Ciudadana**  
☎ 948 420126

## Presentación de pliegos de descargo

¿Dónde puedo presentar un pliego de descargo?

Si desea presentar una alegación o pliego de descargo por una multa municipal de tráfico, ha de hacerlo dentro de los 15 días hábiles desde la recepción de la comunicación o denuncia mediante instancia general o escrito-modelo

**Área de Seguridad Ciudadana**  
☎ 948 420619

**Servicio de Atención Ciudadana**  
☎ 948 420126

de pliego de descargo que le será facilitado en la propia unidad tramitadora, o bien cualquier escrito.

Puede presentar su alegación en el Área de Movilidad y Seguridad Ciudadana (c/Monasterio de Irache 2) o en el Servicio de Atención Ciudadana (c/Mercado 7-9).

## Relaciones de vecindad

¿Dónde puedo acudir para recibir información sobre un problema relacionado con la comunidad de vecinos?

Al Servicio de Información sobre Vivienda (Avda. Pío XII 33, escalera izqda. Oficina A, entreplanta). Se trata de un servicio gratuito, subvencionado por el Gobierno de Navarra. El teléfono de cita previa es el 902 117912 y el horario es de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 17:00 h.

## Sugerencias y colaboración

Quiero comunicar al Ayuntamiento mi opinión sobre un tema de su competencia.

Si quiere formular algún aviso, queja o sugerencia, contacte con nosotros a través del teléfono 010 o mediante el correo electrónico, [sugerencias@pamplona.es](mailto:sugerencias@pamplona.es).

## Visitas guiadas al ayuntamiento

¿Se puede visitar el Ayuntamiento de Pamplona?

Desde el servicio de Protocolo se organizan visitas guiadas para grupos, con una duración aproximada de 45 minutos. Si está interesado, llame al teléfono 948 420123

### Servicio de Información sobre Vivienda

☎ 902 117912

☎ 010

[www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)

### Servicio de Protocolo

☎ 948 420128