



NASERSA

# Carta de Servicios



# Índice

La Empresa .....	2
Misión, Visión y Valores .....	4
Área Jurídica .....	5
Área Contable y Financiera .....	6
Área de Laboratorio.....	7
Área de Servicios Informáticos.....	8
Área de Consultoría .....	9
Área de Recursos Humanos .....	10
Área de Comunicación .....	10
Nuestros Clientes .....	11
Buzón de Sugerencias y Atención al Cliente.....	12
Localización y Contacto .....	12



## La Empresa

NAVARRA DE SERVICIOS S.A., en adelante Nasersa, es una empresa mercantil cuyo objeto social, definido en el artículo 4 de sus Estatutos, es “la prestación de servicios a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y a otras sociedades en las que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra participa como asociado por sí mismo o a través de sociedades participadas, e igualmente a las que no reuniendo alguna de las condiciones expuestas, la Junta General de Accionistas resuelva la prestación de aquellos servicios”.

La Sociedad prestará particularmente los siguientes servicios:

- a) Secretaría de los Órganos de las Sociedades y asesoramiento jurídico, contratando los servicios de los profesionales colegiados, en su caso.
- b) Contabilidad de las mismas y asesoramiento fiscal
- c) Los servicios, en los aspectos laborales, que convengan
- d) La compra y venta, al contado o a plazos, el alquiler de equipos informáticos y la prestación de servicios informáticos.
- e) La organización, promoción, participación en ferias, exposiciones, jornadas y demás actos relacionados con la promoción de productos agroalimentarios.
- f) La prestación de todo tipo de servicios de laboratorio
- g) La prestación de servicios de consultoría
- h) Así como de cualesquiera otros servicios operativos cuya ejecución se autorice por los Órganos de Gobierno de la Sociedad.”

En este marco es en el que Nasersa ha venido desarrollando su labor desde el año de su creación, 1981, para prestar apoyo al sector empresarial público vinculado a la agricultura, la ganadería y la alimentación, y conseguir con ello economías de escala. Progresivamente ha ido ampliando el ámbito subjetivo de su actividad con la misma misión.

En el año 2007, según Acuerdo del Gobierno de 3 de septiembre de 2007, Nasersa se adscribió al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, con el objeto de prestar servicios en diferentes áreas a todos los Departamentos de la Administración, y a todas las Empresas Publicas.

En la actualidad, Navarra de Servicios S.A., presta servicios jurídicos y societarios, de recursos humanos, de contabilidad, finanzas y fiscalidad, de comunicación y publicaciones, de sistemas y tecnología de la información, de laboratorio y de Consultoría, a diversos Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno de Navarra, a diecinueve Sociedades Mercantiles y Fundaciones del sector público de Navarra, a seis Consejos Reguladores de DOP e IGP, y a una pluralidad de entidades vinculadas con los anteriores.

En coherencia con su misión instrumental, Nasersa ha diversificado su actividad en función de las demandas de sus clientes, dotando a la organización de un equipo humano altamente cualificado para desarrollar sus funciones, y dimensionado y alineado de acuerdo con el objeto social, misión, visión y valores definidos.





## Misión

Navarra de Servicios S.A. se creó por decisión del Gobierno de Navarra con la misión de prestar todos los **servicios horizontales** necesarios a las restantes empresas públicas vinculadas con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y también con otras entidades de interés público del ámbito del sector primario de Navarra (Consejos Reguladores de D.O.P. e I.G.P., etc), así como para la prestación de otros servicios a la propia Administración, no enmarcables en funciones y cometidos específicos de la propia Administración o de otras empresas públicas, todo ello con el objetivo de generar el mayor **valor añadido** de los servicios prestados, a través de los principios de **responsabilidad corporativa, eficiencia de los recursos y compromiso de servicio público con la sociedad navarra.**



## Visión

Navarra de Servicios S.A., basada en su actividad principal de prestación de servicios con un valor añadido cada vez mayor, y cimentada en una oferta diferencial enfocada hacia la eficiencia, busca la innovación y la excelencia en el desarrollo de servicios instrumentales de interés público, para todos los Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y para las empresas públicas directa o indirectamente participadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con el objeto de colaborar en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de Navarra.



## Valores

- **El carácter público** de la sociedad es el pilar básico que guía su actividad.
- Ofrecer servicios de **calidad**, que busquen la excelencia.
- **Ausencia de ánimo de lucro**, por su carácter de ente instrumental de la Administración.
- **Máxima eficiencia** en la gestión de recursos materiales y humanos.
- Involucrarse activamente en el desarrollo de los **servicios públicos** de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Compromiso con el **desarrollo** de la sociedad de Navarra.
- Fomentar y **gestionar el cambio** a través de un equipo cualificado y multidisciplinar.



## Área Jurídica

La finalidad de esta área es la asistencia jurídica a las entidades públicas navarras que así lo demanden, incluida la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como la gestión jurídica de la propia empresa. Estos son los servicios que se prestan:

- Secretaría de los Consejos de Administración de Sociedades Públicas: seguimiento del calendario mercantil y aviso a los órganos de gobierno de las reuniones preceptivas, redacción de convocatorias, asistencia a las sesiones, redacción de actos y acuerdos, y expedición de certificados y tramitación de documentos para elevación a escritura e inscripción registral de los actos que lo requieran.
- Servicio de asistencia jurídica propia del tráfico mercantil de Nasersa y otras empresas públicas: atendiendo consultas, preparando y redactando escritos, documentos y contratos, interviniendo en nombre y representación de las sociedades, en reuniones y negociaciones en defensa y apoyo de sus posiciones e intereses.
- Preparación, confección y legalización de libros oficiales en formato digital y su depósito en el Registro Mercantil y la confección y depósito de las Cuentas Anuales en el mismo
- Resolución de conflictos extrajudiciales, así como apoyo y preparación de las actuaciones judiciales a las que las sociedades se ven abocadas.
- Gestión burocrática integral de expedientes administrativos.



## Área Contable y Financiera

El área Contable y Financiera se ocupa de las tareas relacionadas con el ámbito económico-financiero de diversas Sociedades Públicas y otras entidades de interés público. Se realiza un estudio previo de la sociedad o entidad implicada para diseñar un servicio personalizado a cada sociedad. Los servicios que se prestan son:

- Creación de planes de contabilidad adaptados a las peculiaridades de cada sociedad.
- Recepción de la documentación, contabilización de ésta, introducción en el programa de contabilidad y revisión para verificar su correcta imputación.
- Control de tesorería. Previsión de posibles excedentes o de posibles necesidades financieras.
- Pagos a proveedores. Establecimiento de un calendario de pagos.
- Cobros a clientes. Control de impagados que gestiona cada entidad.
- Seguimiento del cobro de subvenciones a través de las Resoluciones del Gobierno de Navarra.
- Elaboración del presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones.
- Seguimiento de las desviaciones entre los importes presupuestados y el realizado. Previsión de cierre.
- Elaboración de impuestos: IVA, IRPF, Impuesto de Sociedades y otros exigidos por Hacienda Foral de Navarra.
- Confección de las Cuentas Anuales (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria) siguiendo las directrices del Plan General de Contabilidad y el ICAC.
- Colaboración en la elaboración de la documentación económica que realizan las entidades ante diversos organismos (Gobierno de Navarra, entidades estatales, europeas, etc.) de trabajos y proyectos que han realizado.
- Atención y defensa tanto a la auditoría financiera externa como a inspecciones y auditorías enviadas por diversos organismos.
- Elaboración de informes para las diversas sociedades y entidades.



## Área de Laboratorio

El área de laboratorio de Nasersa comenzó a funcionar en el año 1994, estructurándose funcionalmente en cinco departamentos: El físico-químico, el de biología, el de biología molecular, el de cromatografía y el de calidad.

### **Departamento físico-químico**

Está especializado en realizar análisis agronómicos, es decir, características agronómicas de los suelos como niveles de fertilidad, se analiza la composición química de las aguas y evolución estacional de las cuencas hidrográficas, así como análisis composicional de productos vegetales y fertilizantes orgánicos.

### **Departamento de biología**

Se ocupa tradicionalmente del control de las EET, además del control de proteínas de origen animal en piensos y calidad de la leche.

### **Departamento de biología molecular**

Se ocupa del genotipado de ganado ovino de Navarra, dentro de un programa nacional de detección de los ejemplares genéticamente más resistentes al Escrapí, así como del análisis de ejemplares para el desarrollo de ganado equino y bovino de razas navarras. También se realizan análisis de ADN en humanos, de acuerdo con las necesidades de los médicos forenses y de la Policía Foral.

### **Departamento de cromatografía**

Es el responsable de los análisis de pesticidas y medicamentos en vegetales, piensos y animales (pelo y orina), así como de análisis toxicológicos en humanos según las necesidades de Policía Foral y médicos forenses.

### **Departamento de calidad**

Su función es la de gestionar el sistema de calidad del laboratorio así como mantener y aumentar, en función de la legislación en vigor y de las necesidades del laboratorio, las acreditaciones de técnicas necesarias para los controles oficiales que se realizan. Otra función importante es la realización periódica del seguimiento de la satisfacción de los clientes del laboratorio, buscando dar el mejor servicio y la mejora continua.



## Área de Servicios Informáticos

En esta área se prestan servicios informáticos integrales fundamentalmente a empresas públicas, pero también realiza desarrollos específicos para departamentos de Gobierno de Navarra, siendo sus principales servicios los siguientes:

- Asesoramiento a clientes en la adquisición de hardware y software estándar. Posibilidad de gestión directa de las adquisiciones.
- Preparación y entrega del material customizado a los usuarios, atendiendo a las necesidades concretas manifestadas.
- Realización de software específico: realización junto con los usuarios del análisis funcional de definición de las necesidades concretas, desarrollo de aplicaciones concretas a partir de herramientas disponibles, estudio y realización de versiones, y mantenimiento integral.
- Soporte informático a usuarios de incidencias tanto con el hardware como con el software.
- Gestión integral del Centro de Proceso de Datos donde se alojan los servidores de las Sociedades a las que se prestan servicios. El CPD tiene temperatura controlada, SAI para los servidores y está monitorizada durante la jornada laboral.
- Realización y archivo de las copias diarias de los datos. Se dispone de la infraestructura necesaria para gestionar los correos electrónicos de los dominios pertenecientes a las empresas.
- Instalación y manteniendo de aplicaciones propietarias en diferentes áreas (contabilidad y facturación, gestión de personal, y especialmente en el área de Laboratorio), así como aplicaciones específicas para departamentos de Gobierno de Navarra (aplicación para la gestión de ayudas de fondos europeos para el Departamento de Desarrollo Rural).



## Área de Consultoría

En esta área se prestan servicios integrales fundamentalmente a Sociedades Públicas y a los Departamentos de la Administración Pública de Navarra. Dos son los departamentos que se enmarcan en el área de Consultoría: Organización y Sociología.

### Departamento de Organización

- Realización de estudios organizacionales y organizativos, tanto a empresas, entidades, como en áreas específicas.
- Realización de estudios de implantación de nuevas áreas, servicios o productos.
- Diseño de Planes Estratégicos y alineación de organizaciones.
- Dirección y gestión de proyectos estratégicos y organizativos “llave en mano”.
- Estudio y gestión integral de outsourcing de servicios a empresas y entidades, a través de servicios prestados por Naspersa (Laboratorio, Servicios Informáticos, Recursos Humanos y Gestión de Personal, Contabilidad, Consultoría o Atención al Cliente).
- Diseño e implantación de sistemas de gestión basados en el modelo de calidad total.
- Gestión integral de proyectos de reingeniería de procesos.

### Departamento de Sociología

1. Diseño, gestión y mantenimiento de fondos documentales multidisciplinares.
  - Actualización de información y gestión de informes de actualizaciones.
  - Ayuda, asesoramiento y búsqueda de documentación.
  - Orientación en búsquedas no incluidas.
2. Asesoría en investigación sociológica.
  - Tareas de coordinación e información transversal:
    - Búsqueda de información y fuentes.
    - Elaboración de proyectos, informes y propuestas.
    - Detección de necesidades de información específica.
    - Coordinación y supervisión de trabajos de investigación.
  - Aplicación de metodología cuantitativa y cualitativa.
  - Análisis de datos.



## Área de Recursos Humanos

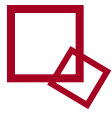
La realización de los servicios que corresponden a esta área responde a una gestión integral del área de Recursos Humanos, desde el apoyo en los procesos de reclutamiento de personal hasta la asesoramiento en actos de conciliación y procesos judiciales, pasando por la intermediación entre empresa y trabajadores en aclaración de dudas y explicaciones en cuantas dudas pueden surgir en el mundo de las relaciones laborales, así como gestión de Administración de Personal de diversas sociedades públicas. Los servicios ofrecidos son los siguientes:

- Contratación laboral, incluyendo prórrogas, modificaciones y novaciones de contratos, así como asesoramiento sobre la mejor opción de contrato para cada caso.
- Altas, bajas y variaciones ante la Seguridad Social y Mutuas de Accidentes.
- Confección y expedición de nóminas y de los boletines de cotización.
- Cálculo de liquidaciones y confección y tramitación de finiquitos.
- Asistencia a requerimientos de la Inspección de Trabajo.
- Declaración trimestral y anual y certificados de I.R.P.F. de todos los trabajadores.
- Gestión de seguros del personal y de partes de accidentes y enfermedad.
- Gestión de la prevención de riesgos laborales



## Área de Comunicación

- Colaboración en la edición y reedición de libros.
- Diseño y preparación de obras de cartelería para distintas jornadas.
- Redacción y maquetación de notas de prensa y el envío a medios de comunicación escritos, radio y televisión.
- Organización integral de eventos con el carácter de congresos o jornadas.
- Participación en la creación de paginas web, como para el ITG ganadero e ITG formación.
- Edición en papel y también en versión digital de revistas, como por ejemplo la Revista Navarra Agraria (su tirada actual es de 5.500 ejemplares).
- Diseño y elaboración de boletines informativos bimensuales para los Institutos Técnicos y de Gestión.
- Elaboración y edición de folletos informativos.



## Nuestros Clientes

- Instituto Técnico y de Gestión Agrícola, S.A.
- Instituto Técnico y de Gestión Ganadero, S.A.
- Gestión Ambiental Viveros y Repoblaciones de Navarra, S.A.
- Riegos de Navarra, S.A.
- Riegos del Canal de Navarra, S.A.
- Planetario de Pamplona, S.A.
- Centro Navarro de Autoaprendizaje de Idiomas, S.A.
- Navarra de Suelo Residencial, S.A.
- Instituto de Calidad Agroalimentaria de Navarra, S.A.
- Gestión de Deudas, S.A.
- Ciudad del Transporte, S.A.
- Agencia Navarra del Transporte y la Logística
- OPNATEL
- Planetario de Pamplona, S.A.
- Navarra de Financiación y Control S.A., (NAFINCO)
- Navarra de Suelo Residencial, S.A. (NASURSA)
- Sociedad de Promoción de Inversiones e Infraestructuras de Navarra S.A. (SPRIN)
- Navarra de Gestión para la Administración, S.A. (NGA)
- Potasas de Subiza S.A. (POSUSA)
- Federación Navarra de Municipios y Concejos
- Asociación Lechera del Vacuno y Ovino del País Vasco y Navarra
- Asociación de Agrupaciones de Defensa Sanitaria
- Consejo de Producción Ecológica de Navarra
- Fundación Itoiz
- Fundación CRANA
- Asociación de Comercios Minoristas de Pamplona
- SAT Roncesvalles-Orreaga
- CUMA Ganaderos de Navarra
- Instituto Lactológico de Lecumberri, S.A. (ILL)
- Mercados Centrales de Abastecimiento de Pamplona, S.A. (MERCAIRUÑA)
- Comercios Minoristas de Pamplona, S.A. (COMIRUÑA)
- Asociación de Agrupaciones de Defensa Sanitaria de Ganado Porcino (ASADS)
- Asociación Lechera de Vacuno y Ovino (ALVO)
- Asociación de Criadores de Ganado Equino Burguete de Navarra (ASCANA)
- Asociación de Criadores de Ganado Equino Jaca de Navarra (JACANA)
- Asociación Navarra del Aceite de Oliva Virgen
- Consejo Regulador I.G.P. Espárrago de Navarra
- Consejo Regulador D.O.P. Pimiento del Piquillo de Lodosa
- Consejo Regulador I.G.P. Alcachofa de Tudela
- Consejo Regulador D.O.P. Queso Roncal
- Consejo Regulador I.G.P. Ternera de Navarra
- Consejo Regulador I.G.P. Cordero de Navarra
- Fundación Itoiz – Canal de Navarra
- Edificio de Peritos S.C.



## Buzón de Sugerencias y Atención al Cliente

Los clientes y personas que reciben cualquiera de los servicios que provee NASERSA pueden presentar sus quejas, sugerencias, comentarios o resolver cualquier duda o incidencia a través de los siguientes canales:

- Presencialmente: el cliente o persona que quiera utilizar este servicio deberá dirigirse a Recepción de la empresa, donde se le facilitará el formulario para realizar la gestión.
- Correo postal: se deberá realizar a la atención de “Buzón de Sugerencias y Atención al Cliente”.
- Correo electrónico y medios telemáticos:
- A través de nuestra página web [www.nasersa.com](http://www.nasersa.com), enviando un correo electrónico a [información@nasersa.com](mailto:información@nasersa.com).

En el caso de las sugerencias no es necesario que el remitente se identifique. No obstante, si se dispone de sus datos, se enviará una respuesta indicando las acciones que se van a desarrollar y se le mantendrá informado de su realización.

En el caso de las quejas, si es necesario que se identifique el cliente o persona que realice la queja, ya que dicha queja será redireccionada al área responsable de la gestión para su análisis. Con posterioridad a dicho análisis se emitirá un informe que se hará llegar al cliente o persona que realizó dicha queja, que podrá realizar las alegaciones que estime oportunas.



## Localización y Contacto

■ Dirección postal	Avda. Serapio Huici 22. Edificio Peritos, 31610 Villava, Navarra
■ Teléfono y fax	Tfno: 948 01 30 40 - Fax: 948 01 30 41
■ Página web	<a href="http://www.nasersa.com">http://www.nasersa.com</a>
■ Correo electrónico	<a href="mailto:informacion@nasersa.com">informacion@nasersa.com</a>

