



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
CIVIVOX

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

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

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Educación y Cultura

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Cesión de espacios e infraestructuras.

Cesión de espacios e infraestructuras a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro para la realización de actividades culturales y sociales.

Programación de actividades:

Desarrollo de actividades en las salas de conferencias, exposiciones y artes escénicas, dirigidas a cubrir necesidades en los ámbitos de la comunicación, la información, el aprendizaje, el tiempo libre y la creación relacionadas con las artes escénicas, las artes plásticas, la creación audiovisual, el patrimonio, las nuevas tecnologías y la práctica del ocio creativo.

- Cursos.
- Tertulias- conferencias.
- Excursiones-visitas.
- Fiestas.
- Espectáculos de música, teatro y danza aficionados.
- Espectáculos profesionales de pequeño formato.
- Espectáculos de artes escénicas profesionales.
- Proyecciones de cine.
- Concursos.
- Exposiciones.
- Aulas Informáticas.
- Balneario urbano de Civivox Iturrama.

Información:

Información de la programación y actividad de los Civivox a través de:

- Servicio de información presencial, telemática, telefónica y escrita.
- Programas de mano de las actividades de Civivox.

Balneario urbano de Iturrama

- Oferta de utilización libre del balneario por parte de los usuarios.

Gestión y control de instalaciones

- Gestión y control del mantenimiento y de la limpieza de las instalaciones.

Puntos de acceso a internet

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

Red de equipamientos municipales destinados a la cesión de espacios e infraestructuras dirigidos a mejorar las condiciones socioculturales de los ciudadanos mediante la difusión y el fomento de la creación cultural, así como a impulsar la participación ciudadana activa en el ámbito de la cultura. Dirigen sus servicios a todos los sectores de población y se ubican de forma descentralizada en distintas zonas de la ciudad, conformando una red.

Estos objetivos se logran a través del desarrollo de:

- Prestación de los servicios públicos dirigidos a mejorar el conocimiento cultural y contribuir a la difusión y fomento de la creación y la producción cultural.
- Promoción de iniciativas de colaboración con entidades públicas y privadas y agentes culturales diversos que refuercen la actividad desarrollada por los centros.
- Coordinación de la utilización de otros espacios ubicados dentro del ámbito de influencia de cada uno de los centros y/o realización de políticas activas de promoción de la utilización de los citados espacios.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Educación y Cultura son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Civivox		
Promocionar actividades culturales, socioculturales y festivas en distintos ámbitos, facilitando el acceso a través de la inscripción telefónica y telemática.	<p>Ofertar, al menos:</p> <p>500 cursos y 50 cursos de interés municipal</p> <p>90 tertulias- conferencias.</p> <p>50 excursiones-visitas.</p> <p>8 fiestas.</p> <p>62 espectáculos de música, teatro y danza aficionados.</p> <p>60 espectáculos profesionales de pequeño formato (cuentacuentos o similar).</p> <p>10 espectáculos de artes escénicas profesionales (música, teatro y danza).</p> <p>50 proyecciones de cine.</p> <p>9 concursos.</p> <p>60 exposiciones.</p>	<p>Número de actividades ofertadas de cada tipo en la red de Civivox.</p> <p>Número de actividades realizadas en colaboración con otras áreas municipales.</p> <p>Número mínimo de 8000 de participantes en las actividades ofertadas en los Civivox.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento en el número de actividades finalmente ofertadas</p> <p>% de inscripciones por cada uno de los canales (presencial, telefónico, telemático)</p> <p>% de entradas electrónicas sobre el total de entradas vendidas.</p>
	Atender las expectativas de la ciudadanía, ofreciendo una oferta variada de cursos, con el objetivo de alcanzar el 75% de ocupación de las acciones formativas ofertadas anualmente.	% de ocupación sobre el total de nº de plazas de cursos ofertados anualmente
Cesión de espacios e infraestructuras	Resolver el 100% de las solicitudes de cesión de espacios (que cumplan los requisitos exigidos en función de la disponibilidad de los espacios) en un plazo igual o inferior a 7 días (laborables)	% de solicitud de reserva de espacios resueltas en el plazo igual o inferior a 7 días

Información	Informar y atender a las personas usuarias con consideración, respeto y amabilidad.	Nota media superior a un 3 (en una escala del 1 al 5) en el punto relacionado con la amabilidad en la atención facilitada, obtenido en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas participantes en los cursos de los Civivox
Gestión y control de instalaciones	Garantizar un correcto mantenimiento de las instalaciones, a través de controles de rutas semanales de limpieza y del mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal.	% de incidencias gestionadas en menos de 24 h. sobre el total de incidencias detectadas (salvo que la imposibilidad de encontrar los elementos de recambio necesarios, la necesidad de intervención de otros gremios o el normal funcionamiento del edificio impidan efectuar el trabajo de reparación). Realización de, al menos, 4 auditorías de limpieza al año. 100% de controles de ruta de limpieza semanales realizados sobre el total de semanas en las que se encuentran abiertos los centros.
Bañerío Urbano (Civivox Iturrama)	Velar por el tratamiento del agua y de la temperatura ambiente del Bañerío, analizando semanalmente los parámetros y niveles del agua y temperatura, garantizando la apertura del mayor número de jornadas sobre el horario anual.	% de horas en los que la instalación está cerrada sobre el total del horario de apertura de instalaciones ofertado.
Puntos de Acceso a Internet	Garantizar el uso gratuito de 30 minutos diarios al Punto de Acceso a Internet a las personas usuarias del servicio.	Número de reservas anual de uso de los puntos de acceso a internet

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Educación y Cultura 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, semestrales.
- Auditorías Anuales, para comprobar total o parcialmente 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.



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

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.
- Ley 30/1992 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.
- Ley Foral 1/2007, de 14 de febrero, de la Administración Local de Navarra, en materia de contratación local.
- 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.
- Ordenanza General de subvenciones del Ayuntamiento de Pamplona.
- Ordenanza reguladora de la utilización y fomento del vascuence.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo.
- Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por el que se regula el Sistema Bibliotecario de Navarra.
- Orden Ministerial de 25 de marzo de 1987, de regulación de la Agencia Española del ISBN.
- Ley Foral 2/1989, de 13 de marzo, de Espectáculos Públicos y actividades recreativas.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 55/2007, de 28 de diciembre, de Cine.
- Decreto Foral 123/2003, de 19 de mayo, por el que se establecen las condiciones técnico-sanitarias de las piscinas de uso colectivo.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios 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 fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- 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 usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano C/Mayor 2 – 31001 - Pamplona
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias ubicado en <i>Trámites más Solicitados</i> de 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.

ÁREA DE CULTURA		
Dirección	C/ Descalzos nº 72, Planta Baja, 31001 – Pamplona	
Horario	Presencial	De Lunes a viernes, de 8:30 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 31/08): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420 960
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 961
	Correo electrónico	✉ cultura@pamplona.es
	Página Web	🌐 http://www.pamplona.es

CIVIVOX		
Direcciones	Iturrama	C/ Esquiroz, 24
	Jus la Rocha	C/ Paseo de los Enamorados, 37
	Mendillorri	Concejo de Sarriguren, 3
	Ensanche	Plaza Blanca de Navarra, 9

	San Jorge	Plaza Dr. Gortari, s/n		
	Condestable	C/ Mayor, 2		
	Milagrosa	Escuelas José Vila. C/ Tajonar s/n.		
	San Juan Bosco	C/ San Juan Bosco 15-17.		
Horario	Presencial	<p>Condestable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a sábados de 9 a 14 y de 17 a 21 h. - Julio y agosto: de lunes a viernes de 9 a 14 y de 17 a 21 h. (horario especial en las fiestas de San Fermín). <p>Iturrama, San Jorge y Mendillorri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a viernes de 9 a 21 h. - Sábados de 9 a 14 y de 17 a 21 h., excepto Iturrama que los sábados es de 8.30 a 14.30 h. y de 16:30 h. a 21:30 h. - Primera quincena de julio: cerrados - Del 16 de julio al 31 de agosto de: 8.30 a 14.30 h. <p>Ensanche, Jus la Rocha y Milagrosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a sábados de 9 a 14 y de 17 a 21 h. - Julio: cerrado - Agosto: de lunes a viernes de 9 a 14 h. <p>Balneario Urbano de Civivox :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a sábados de 8.30 a 14.30 y de 16.30 a 21.30 h. <p>Centro san Juan Bosco:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del 1 de septiembre al 30 de junio: de lunes a sábados de 16 a 21 h. - Del 1 de julio al 31 de agosto: cerrado. <p><i>En todas las instalaciones: festivos cerrados</i></p>		
Contacto	Iturrama	☎ 948 366 655	-----	✉ cultura@pamplona.es
	Jus la Rocha	☎ 948 132 190	☎ 948 133 709	✉ cultura@pamplona.es
	Mendillorri	☎ 948 164 114	☎ 948 164 100	✉ cultura@pamplona.es
	San Jorge	☎ 948 136 400	☎ 948 384 033	✉ cultura@pamplona.es
	Ensanche	☎ 948 232 888	-----	✉ cultura@pamplona.es
	Condestable	☎ 948 224 249	-----	✉ cultura@pamplona.es
	Milagrosa	☎ 948 292 802	-----	✉ cultura@pamplona.es
	San Juan Bosco	☎ 948 171 521	-----	✉ cultura@pamplona.es
	Correo electrónico	✉ i.monje@pamplona.es		
	Página Web	🌐 http://www.pamplona.es		



10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Educación y Cultura

C/ Descalzos, 72 planta baja - 31001 Pamplona

☎ 948 420 960, 📠 948-420961

✉ cultura@pamplona.es, 🌐 www.pamplona.es