



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

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

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Servicio de Deportes (Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte)

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Gestionar la convocatoria pública de uso de polideportivos municipales con el objetivo de poner a disposición de las diferentes entidades y ciudadanos en general los espacios necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades físico-deportivas:

- Coordinando las solicitudes de uso de polideportivos mediante la gestión de:
 - o Reservas de carácter anual.
 - o Reservas de carácter puntual.
- Gestión tarifas por utilización de instalaciones polideportivas.
- Gestión del control polideportivos, garantizando la limpieza diaria de las instalaciones polideportivas.
- Control y mantenimiento de las instalaciones de los polideportivos.
- Supervisión del cumplimiento del Decreto Foral 272/1996 de 15 de julio por el que se regulan las medidas de seguridad a adoptar para la utilización de equipamientos deportivos fijos y móviles en la Comunidad Foral de Navarra.

Los polideportivos objeto de gestión son Aranzadi, Arrosadía, Azpilagaña, Ermitagaña, Ezcaba, José M^a Iribarren, Rochapea, San Jorge y Mendillorri.

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La misión del Servicio de Deportes en relación con la gestión de los Polideportivos Municipales es dar respuesta a las necesidades sociales coordinando estas instalaciones, y apoyando y fomentando la actividad deportiva de los centros escolares, clubs y asociaciones y ciudadanos en general.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona (BON 178 de 8 de septiembre de 2011).

CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Polideportivos municipales		
Gestión horas de utilización de los polideportivos para toda la temporada.	Gestionar adecuadamente el calendario de reservas de instalaciones polideportivas para lograr un nivel de respuesta del 100% a la demanda existente.	% de reservas realizadas sobre el total de solicitadas. % de horas reservadas sobre el total de horas de utilización de polideportivos ofertadas anualmente.
Gestión de uso puntual de los polideportivos municipales.	Se dará respuesta en menos de 24 h. a las solicitudes recibidas de carácter puntual.	Nº de quejas presentadas que versan sobre los plazos de respuesta
Gestión del control de limpieza.	Mantener en perfecto estado de limpieza los polideportivos municipales, a través de revisiones diarias y realizar al menos 3 controles.	% de días en los que se ha realizado la revisión de limpieza sobre total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios. Número de supervisiones de limpieza realizadas al año. Nº de incidencias gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias sobre el estado de limpieza realizadas en cada polideportivo.
Mantenimiento de Polideportivos.	Controlar el funcionamiento de las instalaciones, equipamientos, materiales y circuitos de los polideportivos municipales, a través de revisiones diarias y realizar al menos 3 controles.	% de días en los que se ha realizado la revisión del estado de mantenimiento de instalaciones sobre total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios. Número de supervisiones del estado de mantenimiento de instalaciones realizadas al año. Nº de incidencias gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias realizadas en cada polideportivo.
Supervisión del cumplimiento del Decreto Foral que regula las medidas de seguridad a adoptar para la utilización de equipamientos deportivos fijos y móviles en la Comunidad Foral de Navarra.	Controlar el estado de seguridad los equipamientos fijos y móviles.	% de días en los que se ha realizado la revisión del estado de seguridad de instalaciones sobre el total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios. Número de supervisiones del estado de

CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES

		seguridad de instalaciones realizadas al año. Nº de incidencias gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias realizadas en cada polideportivo.
--	--	--

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Servicio de Deportes 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.
- Auditorias 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 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Foral 6/1990, de 2 de Julio, de la Administración Local de Navarra (BON 84 de 13/07/1990).
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos (BON 72, de 16/06/2006).
- Reglamento de uso de instalaciones deportivas municipales.
- Ordenanza del euskera.
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 298, de 14/12/1999).
- Ordenanza Fiscal.
- Decreto Foral 38/2009 de 20 de abril por el que se regulan los requisitos básicos y las medidas de seguridad de las instalaciones y equipamientos deportivos.

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, en especial el *Reglamento de uso de instalaciones deportivas municipales*.

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 preferiblemente vía correo electrónico y, si no fuese factible, por correo ordinario previo registro de salida 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.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte		
Dirección	Servicio Deportes ☒ (Casa Consistorial) Polidep. Arrosadía. ☒ C/ TAJONAR s/n, PLANTA BAJA Polidep. Azpilagaña ☒ RONDA AZPILAGAÑA s/n, PLANTA BAJA - Polidep. Ermitagaña ☒ C/ MANUEL IRIBARREN s/n, PLANTA BAJA Polidep. Ezcaba. ☒ C/ SAN CRISTOBAL s/n, PLANTA BAJA Polidep. José María Iribarren. ☒ C/ ERMITAGAÑA s/n, PLANTA BAJA Polidep. Rochapea ☒ C/ NAZARIO CARRIQUIRI s/n, PLANTA BAJA Polidep. San Jorge ☒ AVDA SAN JORGE s/n, PLANTA BAJA Polidep. y Trinquete de Mendillorri ☒ C/ CONCEJO DE SARRIGUREN s/n, PLANTA BAJA	
Horario	Servicio Deportes (Casa Consistorial)	- De lunes a viernes de 08:30 h. a 14:30 h.
	Polidep. Arrosadía.	- De lunes a viernes de 08:30 h. a 22:30 h.

CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES

	Polidep. Azpilagaña	- Sábados de 08:30 h. a 22:00 h.
	Polidep. Ermitagaña	- Domingos y festivos de 08:30 h. a 14:00 h.
	Polidep. Ezcaba.	- Del 1 de julio al 15 de agosto y 1 de enero y 25 de diciembre: CERRADO.
	Polidep. José María Iribarren.	- 24 y 31 de diciembre: de 08:30 h. a 14:00 h.
	Polidep. Rochapea	
	Polidep. San Jorge	
	Polidep. y Trinquete de Mendillorri	- POLIDEPORTIVO: - De lunes a viernes de 08:30 h. a 22:30 h. - Sábados de 08:30 h. a 22:00 h. - Domingos y festivos de 10:30 h. a 14:00 h. - SALA DE MUSCULACIÓN: - De lunes a viernes de 08:30 h. a 22:30 h. - Sábados de 08:30 h. a 22:00 h. - Domingos y festivos de 10:30 h. a 14:00 h.
Teléfono ☎ 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 420517 ☎ 948 420508-512
		Polidep. Arrosadía. ☎ 948-152278 Polidep. Azpilagaña ☎ 948-152280 Polidep. Ermitagaña ☎ 948-176744 Polidep. Ezcaba. ☎ 948-132189 Polidep. José María Iribarren. ☎ 948-176428 Polidep. Rochapea ☎ 948-420097 Polidep. San Jorge ☎ 948-173623 Polidep. y Trinquete de Mendillorri ☎ 948-161607
	Fax de Oficinas	☎ 948 420716
	Correo electrónico	✉ ms.blasco@pamplona.es
		✉ e.goni@pamplona.es
		✉ deporte@pamplona.es
	Página Web	🌐 http://www.pamplona.es



10 UNIDAD RESPONSABLE

Servicio de Deportes

Plaza Consistorial S/N, 4º - 31001 Pamplona

☎ 948420508, ☎ 948420512, 📠 948420550

✉ ms.blasco@pamplona.es, ✉ e.goni@pamplona.es ✉ deporte@pamplona.es 🌐 <http://www.pamplona.es>