



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

---

CARTA DE SERVICIOS  
**CENTRO DE ASOCIACIONES**

---

Aprobación inicial-2013

---

## ÍNDICE

---

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN, 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 ...	5
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	6
10	UNIDAD RESPONSABLE .....	7

## 1 IDENTIFICACIÓN

---

### 1.1 ÁREA

Participación Ciudadana, Juventud y Deporte.

### 1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Facilitar a todas las asociaciones información sobre los aspectos y posibilidades de mayor interés para su funcionamiento.

Atender a todas las asociaciones, teniendo en cuenta su diferente tipología, intereses y tamaño, con especial atención a los sectores más desfavorecidos.

Coordinarse con el resto de servicios y departamentos municipales que expidan información, para una optimización de los recursos.

Recoger y difundir a escala local toda la información que pueda ser de interés para las asociaciones y que sea producida por cualquier colectivo o asociación, en especial aquella producida por las propias asociaciones.

Atención presencial y telefónica e información general y específica, al público en general que demande cualquier consulta sobre los servicios y los recursos del inmueble.

Coordinación, seguimiento, y control del uso de espacios y recursos que son susceptibles de cesión a las asociaciones y colectivos.

Seguimiento y mantenimiento preventivo en colaboración con los diferentes servicios de mantenimiento y seguridad del Ayuntamiento.

## 2 MISIÓN, COMPETENCIAS

---

### 2.1 MISIÓN

Potenciar el movimiento asociativo, facilitando su gestión y funcionamiento cotidiano, así como el principio de igualdad de oportunidades, y hacer que las asociaciones y colectivos se conozcan y se fomenten valores como son la participación democrática y los derechos de las personas, tratando de facilitar la participación de las asociaciones en todos los procesos sociales y culturales de la localidad.

Apoyar y ayudar para la mejora de la gestión de las propias asociaciones, por medio de la formación y el asesoramiento, tanto a nivel general como específico, incrementando los servicios, medios, recursos y posibilidades de actuación de las asociaciones.

### 2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área Participación Ciudadana, Juventud y Deporte 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
<b>Asesoramiento jurídico especializado</b> : asesorar a través del canal presencial y vía correo electrónico a aquellas asociaciones en constitución y aquellas constituidas sobre aspectos fiscales, contables y de gestión	Para las solicitudes de asesoramiento jurídico especializado que no puedan resolverse de forma presencial en el momento de la consulta, se les dará respuesta al 100% en un plazo máximo de una semana (7 días laborables).	Porcentaje de respuestas via mail que han sido resueltas en un plazo igual o inferior a una semana (7 días laborables).  Número mensual de solicitudes vía mail atendidas.  Número mensual de atenciones presenciales gestionadas
<b>Gestión de Recursos Técnicos:</b> puesta a disposición de las diferentes entidades de los siguientes medios técnicos:  Fotocopiadora, plegadora, guillotina para documentos.  Escáner de documentos.  Equipos informáticos con acceso a Internet y diferentes paquetes informáticos.  Casilleros.  Espacio de documentación.  Tablón de anuncios.	Se oferta la utilización inmediata de los diferentes recursos puestos a disposición de las entidades usuarias.	Número mensual del número de usos por recursos existentes.
<b>Cesión de espacios:</b> cesión para la utilización de los diferentes espacios con los que cuenta el Centro de Asociaciones  Sala de reuniones (con capacidad para 16 personas).  Despacho de trabajo.	Contestación al 100% de las solicitudes recibidas en 24 h. (1 día laborable) a la peticiones de reserva de espacio	Número mensual del número de usos de cesión de salas  Porcentaje de solicitudes de cesión de espacios gestionadas en el plazo de 1 día
<b>Formación:</b> Ofertar formación específica en temas relacionados con el asociacionismo:	Ofrecer un mínimo de 60 h de formación al año.	Numero de horas ofertadas a lo largo del año.
	Lograr ocupación del 70% de las plazas ofertadas en diferentes cursos.	Numero de cursos realizados Porcentaje de plazas ocupadas con respecto al total
	Lograr satisfacción media en las encuestas de evaluación de los cursos realizados igual o superior de 3 sobre 5.	Porcentaje de usuarios que valoran el curso con una nota igual o superior a 3.

<b>Servicio de información y consulta:</b> resolución de las distintas dudas que le surja a las entidades usuarias vía presencial, telefónica o telemática.	Se dará contestación al 100% de las consultas planteadas de forma presencial en el mismo día de solicitud de éstas	Porcentaje de consultas de atendidas en el mismo día de la solicitud
	Se dará contestación en un plazo máx. de 3 días (laborables) al 100% de las consultas recibidas a través del correo electrónico.	Porcentaje de respuestas vía mail que han sido contestadas plazo igual o inferior a 3 días (laborables)
	Se dará contestación inmediata o derivará la llamada a la entidad competente en la misma llamada recibida	Número de atenciones mensuales de información gestionadas por vía telefónica

#### 4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte 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 /trimestrales.
- 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

- Ordenanza reguladora de la utilización y fomento del vascuence.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona

#### 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:

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

- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web [www.pamplona.es](http://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	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a> )
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	<a href="#">Buzón de Sugerencias</a> y <a href="#">Registro Electrónico</a> ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona <a href="http://www.pamplona.es">www.pamplona.es</a>

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 15 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.

Centro de Asociaciones		
Dirección	C/ San Gregorio, 28 planta baja. 31001 Pamplona.	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 11:000 h. a 13:30 h. y de 17:00 h. a 21:00 h. Agosto: de lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h. y martes y jueves de 17:00 h. a 19:00 h. Cerrado: del 6 de julio al 31 de julio.
	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	☎ 948-226326
	Fax de Oficinas	☎ 948-226328



	Correo electrónico	✉ <a href="mailto:c.asociaciones@pamplona.es">c.asociaciones@pamplona.es</a>
	Página web	<a href="http://www.centro.asociacionespamplona.es">http://www.centro.asociacionespamplona.es</a> <a href="http://www.pamplona.es">http://www.pamplona.es</a>

## 10 UNIDAD RESPONSABLE

---

**Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte**

Plaza Consistoria s/n, 4ª planta. 31001 Pamplona

☎ 948-420266 / 948-420150 📠 948-420716

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