



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

CARTA DE SERVICIOS

POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE

GESTIÓN DIRECTA

Aprobación inicial-2012
Aprobación de la última revisión-2019



CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DIRECTA

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	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.....	6
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.....	7



CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DIRECTA

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Unidad de Deportes (Área de Desarrollo Comunitario o área que en el futuro integre a la Unidad)

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Gestionar la convocatoria pública de uso de polideportivos municipales de gestión directa con el objetivo de poner a disposición de las diferentes entidades y ciudadanía 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 de las tarifas por la utilización de los polideportivos.
- Gestión del control de los polideportivos, garantizando la limpieza diaria dichas instalaciones.
- Control y mantenimiento de los polideportivos.
- Supervisión del cumplimiento del 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 en la Comunidad Foral de Navarra, o normativa que pueda sustituirla en el futuro.

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

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La misión de la Unidad de Deportes, en relación con la gestión directa de los polideportivos municipales, es dar respuesta a las necesidades sociales coordinando estas instalaciones, y apoyar y fomentar la actividad deportiva de los centros escolares, clubes y asociaciones y ciudadanía en general.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Desarrollo Comunitario son las recogidas en el Decreto de Alcaldía de 4 de julio de 2018 sobre la organización municipal. Para futuros cambios de adscripción de la Unidad de Deporte a otras áreas se seguirá, competencialmente hablando, el correspondiente Decreto de Alcaldía sobre organización municipal.



CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DIRECTA

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
1. Gestión del uso de los polideportivos municipales de gestión directa.	<p>1.1. Asignar espacios libres en las instalaciones al 100% de las solicitudes recibidas para usos de toda la temporada.</p> <p>1.2. Mantener un mínimo del 70% de ocupación en las horas disponibles en usos para toda la temporada.</p> <p>1.3. Responder en menos de 24h, en horario laboral, al 100% de las solicitudes de usos puntuales que se reciban.</p> <p>1.4. Responder en menos de 15 días laborales a las quejas o sugerencias recibidas en el 010 u otros medios relacionadas con el uso de los polideportivos.</p>	<p>1.1. Porcentaje (%) de reservas realizadas sobre el total de las solicitadas para usos de temporada.</p> <p>1.2. Porcentaje (%) de horas reservadas sobre el total disponibles para usos de temporada.</p> <p>1.3. Porcentaje (%) de solicitudes de usos puntuales respondidas en menos de 24h.</p> <p>1.4. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 15 días de entre las recibidas en el 010 u otros medios relacionadas con el uso de los polideportivos.</p>
2. Condiciones higiénico-sanitarias de los polideportivos de gestión directa.	<p>2.1. Realizar controles diarios de la limpieza de polideportivos y al menos uno exhaustivo cada tres meses.</p> <p>2.2. Responder en menos de 15 días laborales a las quejas o sugerencias, recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con la limpieza de los polideportivos.</p> <p>2.3. Realizar todos los controles exigidos por la normativa en vigor relacionada con la prevención y control de la legionelosis.</p>	<p>2.1. Realizar diariamente controles ordinarios y al menos uno exhaustivo cada tres meses (Sí/No).</p> <p>2.2. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 15 días, de entre las recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con la limpieza de los polideportivos.</p> <p>2.3. Se realizan todos los controles exigidos por la normativa relativos a legionelosis (Sí/No)</p>
3. Mantenimiento de los polideportivos de gestión directa.	<p>3.1. Realizar controles diarios del mantenimiento de polideportivos y al menos uno exhaustivo cada tres meses.</p> <p>3.2. Responder en menos de 15 días laborales a las quejas o sugerencias, recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con el mantenimiento de los polideportivos.</p>	<p>3.1. Realizar diariamente controles ordinarios y al menos uno exhaustivo cada tres meses (Sí/No).</p> <p>3.2. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 15 días, de entre las recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con el mantenimiento de los polideportivos.</p>

CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DIRECTA

<p>4. Seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil de los polideportivos de gestión directa.</p>	<p>4.1. Realizar controles diarios de seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil de polideportivos y al menos uno de ellos anualmente levantando un acta de seguridad.</p> <p>4.2. Responder en menos de 24 horas, cualquier día de la semana, a las quejas o sugerencias -recibidas en el 010 u otros medios- relacionadas con la seguridad de los equipamientos fijos y móviles de los polideportivos.</p>	<p>4.1. Realizar controles diarios de seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil y levantar un acta anual (Sí/ No)</p> <p>4.2. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 24h de entre las recibidas en el 010 u otros medios relacionadas con la seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil de los polideportivos.</p>
---	---	---

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad de Deportes es la 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 anuales de seguimiento de la evolución de los indicadores.
- 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 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Foral 6/1990, de 2 de Julio, de la Administración Local de Navarra (BON 84 de 13/07/1990).
- Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos.
- Reglamento de uso de instalaciones deportivas municipales.
- Ordenanza del euskera.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- 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.

CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DIRECTA

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 la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) 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 Ciudadana C/Mayor 2 – 31001 - Pamplona
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias ubicado en Trámites más Solicitados de la página Web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Área de Desarrollo Comunitario (o área que pudiera adscribir en el futuro a la Unidad de Deportes)	
Dirección	Unidad de Deportes ☒ (C/ Descalzos, 72-1º Planta ó lugar que pudiera sustituirle en el futuro) 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



CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DIRECTA

Horario	Unidad de Deportes	- De lunes a viernes de 08:30 h. a 14:30 h.
	Polidep. Arrosadia.	- De lunes a viernes de 08:30 h. a 22:30 h. - Sábados de 08:30 h. a 21:30 h. - Domingos y festivos de 08:30 h. a 13:30 h. - Del 1 de julio al 15 de agosto y 1 de enero y 25 de diciembre: CERRADO. - 24 y 31 de diciembre: de 08:30 h. a 13:30 h.
	Polidep. Azpilagaña	
	Polidep. Ermitagaña	
	Polidep. Ezcaba.	
	Polidep. José María Iribarren.	
	Polidep. Rochapea	
	Polidep. San Jorge	
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	
Contacto	Teléfono de Oficinas de la Unidad de Deportes	☎ 948 420517 ☎ 948 420508-512
	Polidep. Arrosadia. ☎ 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	
	Correo electrónico	✉ ms.blasco@pamplona.es ✉ d.martinez@pamplona.es ✉ deporte@pamplona.es
	Página Web y Twitter	🌐 https://www.pamplona.es/temas/deporte Twitter: https://twitter.com/PNA_Ayto_Kirola .

10 UNIDAD RESPONSABLE

Unidad de Deportes

Calle Descalzos, 72 – 1ª Planta ó lugar que pudiera sustituirle en el futuro

☎ 948420508, ☎ 948420512,

✉ ms.blasco@pamplona.es, ✉ d.martinez@pamplona.es ✉ deporte@pamplona.es

🌐 <https://www.pamplona.es/temas/deporte>