



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

Carta de servicios

MANCOMUNIDAD DEPORTIVA EBRO

(rev. 04) Enero 2010

El plazo de vigencia se determina hasta Enero 2012, salvo cambios anteriores identificados por la Mancomunidad



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

1. IDENTIFICACIÓN

Los ayuntamientos de Arguedas, Cadreita, Castejón, Cintruénigo, Corella, Milagro, Valtierra y Villafranca se constituyen en Mancomunidad voluntaria para la prestación, de forma asociada, de servicios deportivos a las entidades locales que la componen.

2. MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

Misión

Promover y facilitar la práctica deportiva en todas sus modalidades, en el ámbito del ocio y tiempo libre (excepto deporte federado), liderando un conjunto de actividades y procesos que contribuya a la vertebración deportiva de la zona.

Competencias

- Apoyar técnicamente a las Entidades Locales en el ejercicio de sus competencias y en la prestación de servicios realizados directamente por parte de las mismas.
- Desarrollar actividades físico-deportivas entendidas en la línea del deporte para todos y del tiempo libre.
- Fomentar, promocionar y divulgar la idea del deporte en general.
- Solicitar subvenciones, auxilios y otras ayudas del Estado, del Gobierno de Navarra, Corporaciones Públicas y Privadas.
- Formalizar convenios o contratos de cualquier clase.
- Organizar todos los servicios de la Mancomunidad.
- Otorgar toda clase de contratos relativos a la adjudicación de obras, instalaciones y su mantenimiento y conservación, otorgar contratos de anticipos y de préstamos de créditos.
- Proceder a la adquisición de material, útiles, enseres y bienes de toda clase.



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

Valores

Servicio:

- Equidad (*en la prestación del servicio a las diferentes localidades mancomunadas*).
- Equilibrio (*oferta deportiva*)
- Colaboración (*con las entidades locales para la mejora del servicio*).
- Tecnificación y profesionalización del sistema deportivo
- Innovación
- Satisfacción de usuarios

Práctica Deportiva:

- Respeto recíproco
- Deportividad
- Respeto por las reglas
- Juego limpio

Impacto en la Sociedad:

- Convivencia
- Integración
- Prevención
- Desarrollo personal



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

3.- SERVICIOS QUE PRESTA, COMPROMISOS QUE ADQUIERE E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

SERVICIO: *Promoción/ Información/ Difusión*

Nº	COMPROMISO	Indicador	Objetivo 2010
1	PROMOVER LA PRÁCTICA DEPORTIVA PARA INCREMENTAR EL NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN ACTIVIDADES PROMOVIDAS Y/ O ORGANIZADAS POR LA MANCOMUNIDAD	-1.1 % PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS / TOTAL POBLACION 8 LOCALIDADES	MINIMO 25 %
		-1.2 N.º PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS PROGRAMADAS	MINIMO 5.500
		-1.3 N.º PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS ESPECIFICAS	MINIMO 1.770
2-	PROMOVER LA PRÁCTICA DEPORTIVA PARA INCREMENTAR EL NÚMERO DE MUJERES QUE PARTICIPAN EN ACTIVIDADES PROMOVIDAS Y/ O ORGANIZADAS POR LA MANCOMUNIDAD	-2.1 N.º PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES PROGRAMADAS ESPECÍFICAS PARA MUJERES	MINIMO 200
		-2.2 % DE PARTICIPANTES FEMENINAS EN ACTIVIDADES PUNTUALES (Ej. SENDERISMO, DIA DE LA BICI, SAN SILVESTRE..)	MINIMO 30 %
3-	PUBLICAR VIA WEB LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PROMOCIONADAS POR LA MANCOMUNIDAD	-3.1 MEDIA N.º VISITAS / MES	MINIMO 1450
		-3.2 N.º VISITANTES DISTINTOS MES	MINIMO 580
		-3.3 VALORACION DE USUARIOS DE LA WEB	MEDIA MINIMO 70 %
4-	HACER PÚBLICOS LOS RESULTADOS, SEÑALAMIENTOS Y SANCIONES DE TODOS LOS EVENTOS DEPORTIVOS, A TRAVÉS DE LA WEB DE LA MANCOMUNIDAD, MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y EN LOS LUGARES DE COSTUMBRE DE CADA LOCALIDAD MEDIANTE CARTELES, EN UN PLAZO DE 72 HORAS TANTO PARA ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR LA MANCOMUNIDAD COMO POR LAS ENTIDADES LOCALES	-4.1 N.º DE RECLAMACIONES/ AÑO POR FALTA DE INFORMACIÓN EN PLAZO	MAXIMO 2 AÑO
		-4.2 VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	MEDIA MINIMO 70 %
5-	RESPONDER POR ESCRITO EN UN PLAZO MÁXIMO DE 7 DÍAS SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	-5.1 % RECLAMACIONES RESPONDIDAS EN PLAZO/ TOTAL RECLAMACIONES	100 %
		-5.2 % SUGERENCIAS RESPONDIDAS EN PLAZO/ TOTAL DE SUGERENCIAS	100 %
		-5.3 VALORACION USUARIOS TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES/ SUGERENCIAS	MEDIA MINIMO 70 %



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

3.- SERVICIOS QUE PRESTA, COMPROMISOS QUE ADQUIERE E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

SERVICIO: *Gestión de actividades deportivas*

N.º	COMPROMISO	INDICADOR	Objetivo 2010
1	GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE AQUELLAS ACTIVIDADES MÁS ACEPTADAS SOCIALMENTE.	-1.1 % ACTIVIDADES PROGRAMADAS(LIGAS , TORNEOS, ACTIVIDADES PLANIFICADAS) QUE PERMANECEN DEL AÑO ANTERIOR	MINIMO 95 %
		-1.2 % ACTIVIDADES ESPECIFICAS QUE PERMANECEN DEL AÑO ANTERIOR	MINIMO 80 %
		-1.3 VALORACION DEL PLAN DE ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR LA MANCOMUNIDAD	MEDIA MINIMO 70 %
2	GESTIONAR Y ORGANIZAR LAS NUEVAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS SEGÚN LAS SUGERENCIAS/ IDEAS PLANTEADAS	-2.1 N.º NUEVAS ACTIVIDADES LANZADAS(POR SUGERENCIAS Ó INICIATIVA INTERNA)	MINIMO 3
3	ELABORAR Y DISTRIBUIR LA NORMATIVA Y REGLAMENTOS EN EL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN A CADA ACTIVIDAD DEPORTIVA	-3.1 N.º RECLAMACIONES/ AÑO POR NO DISPONER DE NORMATIVAS/ REGLAMENTOS	MAXIMO 2
4	CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS PARA NO TENER SANCIONES Ó RECLAMACIONES POR NO DISPONER DE ARBITROS , JUECES(EN EL CASO DE ACTIVIDADES ESPECIFICAS LA MANCOMUNIDAD SE COMPROMETE A DOTARLA DE SERVICIO MEDICO Y AMBULANCIA).	-4.1 N.º DE RECLAMACIONES/ AÑO	0
5	CONTROLAR LAS RECLAMACIONES POR FALTA DE COLABORACIÓN/ APOYO EN LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	-5.1 N.º RECLAMACIONES AÑO POR FALTA DE COLABORACIÓN Y APOYO	MAXIMO 2
6	GARANTIZAR EL LIBRE ACCESO A LAS INSTALACIONES Y CONTROLAR LAS RECLAMACIONES POR NO ASEGURAR EL LIBRE ACCESO	-6.1 N.º RECLAMACIONES POR NO FACILITAR EL LIBRE ACCESO/ AÑO	MAXIMO 2
7	ESTABLECER LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS ADECUADAS PARA CADA ACTIVIDAD Y CONTROLAR LAS NO CONFORMIDADES POR INCORRECTO ESTADO DE INSTALACIONES	-7.1 N.º NO CONFORMIDADES RELACIONADAS CON INCORRECTO ESTADO DE INSTALACIONES/ AÑO	MAXIMO 2
		-7.2 VALORACION USUARIOS SOBRE LAS INSTALACIONES	MEDIA MINIMO 70 %
8	EXIGIR A LOS MONITORES EVIDENCIAS DE LA FORMACIÓN Y EXPERIENCIA NECESARIA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, Y CONTROLAR LAS RECLAMACIONES POR INADECUADA FORMACIÓN Y/ O EXPERIENCIA	-8.1 N.º DE RECLAMACIONES RELACIONADAS CON MONITORES/ AÑO	0
		-8.2 VALORACION DE LOS MONITORES	MEDIA MINIMO 70%



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

3.- SERVICIOS QUE PRESTA, COMPROMISOS QUE ADQUIERE E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

SERVICIO: *Asistencia técnica a entidades locales*

Nº	COMPROMISO	Indicador	Objetivo 2010
1	COORDINAR LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES ADSCRITAS A LA MANCOMUNIDAD, MEDIANTE LA FORMULACIÓN DE OBJETIVOS GENERALES EN EL ÁMBITO DEPORTIVO BASADOS EN LA VALORACION DE LOS AYUNTAMIENTOS O PERSONAL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS.	-1.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE LA MANCOMUNIDAD	100 %
		-1.2 VALORACION DE AYUNTAMIENTOS/ PERSONAL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS SOBRE ASISTENCIA TECNICA/ ACTIVIDADES DE LA MANCOMUNIDAD	MEDIA MINIMO 70 %
2	ANALIZAR ANUALMENTE LAS NECESIDADES DE LAS DIFERENTES LOCALIDADES PARA PLANIFICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O SU DERIVACIÓN A OTROS ÁMBITOS CUANDO SEA NECESARIO.	-2.1 N.º DE NECESIDADES/ ACTIVIDADES ASUMIDAS POR LA MANCOMUNIDAD(QUE SE PUEDAN ASUMIR S/ PRESUPUESTO Y COHERENCIA CON ACTIVIDADES LOCALES)	100 %
3	REALIZAR AL MENOS UNA AUDITORIA ANUAL A CADA INSTALACIÓN POR TÉCNICO LOCALIDAD, SI NO LO HAY POR TÉCNICO DE MANCOMUNIDAD, Y EN UN PLAZO DE 10 DIAS INFORMAR DE LAS INCIDENCIAS Y DE LAS MEDIDAS/ ACCIONES PLANTEADAS	-3.1 N.º DESVIACIONES/ NO- CONFORMIDADES DETECTADAS EN LAS AUDITORIAS DEL EJERCICIO	MAXIMO 2
		-3.2 PLAZO MEDIO DE CIERRE DE DESVIACIONES/ NO-CONFORMIDADES	MAXIMO 30 DIAS
4	CREAR Y MANTENER ACTUALIZADA LA PAGINA WEB DE LA MANCOMUNIDAD Y FACILITAR EL ACCESO A TODOS LOS USUARIOS	-4.1 N.º RECLAMACIONES AÑO POR WEB NO ACTUALIZADA Ó DISPONIBLE	MAXIMO 2



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

4.- GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La gestión de la presente Carta de Servicios corresponde a la Mancomunidad, bajo la supervisión de la Asamblea.

Trimestralmente el Comité de Calidad realiza un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con los ciudadanos a través del análisis de los indicadores establecidos y otros resultados del sistema; dicha información se traslada a la Asamblea de la Mancomunidad.

Anualmente el Comité de Calidad se reúne para determinar la idoneidad de los compromisos establecidos, identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión establecido. Esta información se presenta a la Asamblea para su aprobación.

5.- RELACIÓN DE NORMATIVA

- Norma UNE 93200 "Carta de servicios, Requisitos" de abril de 2008
- RP A58: "Reglamento particular del certificado AENOR de conformidad para Cartas de Servicio"
- Orden Foral 119/2005 de 11 de Octubre: del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se regula el diseño y la estructura de las Cartas de Servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.
- Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.
- Ley de Administración Local 6/1990 de 2 Julio.
- Ley Foral del Deporte en Navarra. Ley Foral 15/2001 del 5 de Julio.
- Decreto Foral 44/1990 de 8 de Mayo por el que se regulan las condiciones de autorización de espectáculos en espacios públicos.
- Estatutos de la Mancomunidad Deportiva Ebro (Anexo 3 del Manual de Calidad).

6.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Los **ciudadanos**, en sus relaciones con la Mancomunidad, tienen derecho a:

- Recibir información completa y con suficiente antelación sobre las actividades programadas.
- Hacer uso de las instalaciones en condiciones de seguridad e higiene.
- Disponer de material deportivo adecuado en cantidad y calidad a cada práctica deportiva.
- Se informa anualmente por escrito al público en general sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad en cada localidad a través de la cartelería convencional en los puntos habituales de información a los participantes en actividades deportivas.

Las **entidades locales**, en sus relaciones con la Mancomunidad, tienen derecho a:

- Solicitar apoyo técnico
- Participar en las reuniones de coordinación
- Compartir el pliego de arrendamiento de servicios para las diferentes actividades deportivas.



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

7.- COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÓRGANO U ORGANISMO

La colaboración de usuarios y entidades locales resulta fundamental

- ✓ Para **incorporar mejoras en nuestros servicios**, por esta razón se han habilitado una serie de cauces como son:
 - Estudios de satisfacción de los usuarios.
 - Reuniones periódicas con técnicos deportivos y Concejales de deporte de las entidades adscritas.
 - Reclamaciones y sugerencias.

- ✓ Para **mantener el nivel de calidad** de los servicios prestados, por esta razón se solicita a los mismos:
 - Respeto de los horarios establecidos/ horarios especificados para inscripciones.
 - Respeto de la normativa de juego y reglamentos de competición.
 - Uso adecuado de las instalaciones deportivas

8.- SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Mancomunidad pone a disposición de todos los usuarios del servicio/ entidades locales la opción de presentar Reclamaciones y Sugerencias como medio eficaz para la mejora de los servicios. Las sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios podrán ser formuladas y/o presentadas en la Mancomunidad por diferentes medios: mail, web, tfno, fax.

9.- DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Mancomunidad Deportiva Ebro

Horario de atención de 10 a 14 h

Dirección: Plaza de los Fueros, 1- Bajo

Tfno.: 948 770 587/ Fax: 948 770 775

E-mail: mancomunidad@mdebro.es

Ayuntamiento de Arguedas

Horario de atención de 10 a 13 h

Dirección: Plaza de los Fueros, 1

Tfno.: 948 830 005

E-mail: arguedas@arguedas.es

Ayuntamiento de Cadreita

Horario de atención de 7.20 a 14.50 h

Dirección: Plaza del Ayuntamiento, 1

Tfno.: 948 836 011/ Fax . 948 406 650

E-mail: ayuntamiento@cadreita.es



Mancomunidad Deportiva
" E B R O "

Ayuntamiento de Castejón

Horario de atención de 10.30 a 14.00 h
Dirección: Plaza de los Fueros, 1
Tfno.: 948 844 002/ Fax. 948 844 062
E-mail: ayuntamiento@castejon.infocal.org

Ayuntamiento de Corella

Horario de atención de 11.00 a 14.00 h
Dirección: Plaza de España, S/n
Tfno.: 948 786 004/ Fax. 948 780 045
E-mail: deportes@corella.infocal.org

Ayuntamiento de Valtierra

Horario de atención de 11.00 a 14.00 h
Dirección: Plaza de los fueros, 1
Tfno.: 948 867 023/ Fax.948 407 582
E-mail: ayuntamiento@valtierra.es

Ayuntamiento de Cintruénigo

Horario de atención de 10 a 14 h
Dirección: Plaza de los Fueros s/n
Tfno.: 948 811 016/ Fax. 848 811 191
E-mail: culturysdeporte@cintruénigo.com

Ayuntamiento de Milagro

Horario de atención de 8.30 a 14.30 h
Dirección: C/ Joaquín Corti, n.º 1
Tfno.: 948 409 017/ Fax. 948 409 017
E-mail: ayuntamiento@milagro.es

Ayuntamiento de Villafranca

Horario de atención de 10.30 a 14.00 h
Dirección: C/ Cava,33
Tfno.: 948 845 006/ Fax 948 845 634
E-mail: ayuntamiento@villafranca.es

11.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Mancomunidad, a través de su Asamblea, será la unidad responsable y referente de todas aquellas actuaciones relacionadas con el presente documento.