

CARTA DE SERVICIOS

**CENTRO DE INTERPRETACION DE LAS
MURALLAS**

CARTA DE SERVICIOS CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LAS MURALLAS

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PNCIPAL	3
2	MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES	3
2.1	MISIÓN.....	3
2.2	COMPETENCIAS.....	3
2.3	VALORES.....	3
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	4
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	4
5	RELACIÓN NORMATIVA	4
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.....	5
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.	6
10	UNIDAD RESPONSABLE	6

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LAS MURALLAS

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

El centro de interpretación de las fortificaciones de Pamplona es un centro que depende del área de EMPLEO, COMERCIO y TURISMO del Ayuntamiento de Pamplona..

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PNCIPAL

1.2.1. **Información** sobre el centro de interpretación y **atención** al visitante. En el centro se presta el servicio de información sobre el recinto fortificado de la ciudad y sobre el propio centro de interpretación y atiende a los visitantes que acceden al centro.

.- Contestación vía email, telefónica sobre las cuestiones planteadas por ciudadanos, turistas...

.- Mailing a centros escolares

1.2.2 **Información turística** sobre los recursos turísticos de Pamplona y sobre las actividades que se organizan en la ciudad.

.- Entrega de planos turísticos

1.2.3 **Venta de publicaciones** específicas sobre fortificaciones

1.2.4 Realización de **visitas guiadas** por el recinto fortificado: de martes a domingo, a las 18.00 horas. Mínimo: 5 personas.

1.2.5 **Gestión de redes sociales** (página web, facebook).

2 MISIÓN, COMPETENCIAS Y VALORES

2.1 MISIÓN

La misión del Centro de interpretación es contribuir a la puesta en valor de uno de los recursos turísticos de Pamplona "las fortificaciones de Pamplona" para su conocimiento por la población local así como la visitante.

Además se pretende ampliar la oferta turística de la ciudad de Pamplona.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Empleo, Comercio y Turismo son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona (BON 116, de 17 de septiembre de 2007).

2.3 VALORES

Puesta en valor del patrimonio fortificado.

Colaboración con centros educativos en la formación del alumnado (estudios de primaria, secundaria, universitarios como la Facultad de Arquitectura, Gestión del Patrimonio...) así como para la formación de los estudiantes extranjeros

Colaboración en la **dinamización de las murallas** a través de las visitas guiadas.

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LAS MURALLAS

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Información a visitantes en general y a centros escolares		
Información al visitante general Información a centros escolares	Respuesta a todas las solicitudes recibidas en un plazo de 24 horas desde la recepción.	Nº de solicitudes recibidas en el periodo Plazo medio de respuesta Nº de solicitudes respondidas dentro del plazo
Visitas guiadas		
Realización de visitas guiadas	Siempre que se cumpla el mínimo exigido se ofrecerá una visita guiada por el recinto fortificado de martes a domingo.	Número de visitas guiadas realizadas Nº de participantes total

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Empleo, Comercio y Turismo 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 trimestrales.
- 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 Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales 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.
- Ordenanza reguladora de la utilización y fomento del vascuence.

CARTA DE SERVICIOS CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LAS MURALLAS

- 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 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Orden Ministerial de 25 de marzo de 1987, de regulación de la Agencia Española del ISBN.
- Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

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.

Normas de funcionamiento interno del Centro de Interpretación de las Fortificaciones de Pamplona.

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 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 o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

Además, bajo el compromiso de medir la satisfacción del visitante al centro la empresa que gestiona dicho centro tiene establecido un procedimiento a través del cual se define el proceso de medición de satisfacción del visitante, en el que se establecen las pautas a seguir por el personal del centro, todo ello encaminado a la medición de la calidad del servicio y la obtención de pautas que permitan anticiparnos y/o adecuarnos a sus necesidades.

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:

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LAS MURALLAS

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en 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 7 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 interpretación de las murallas		
Dirección	C/ Arriet s/n (esquina C/Aralar)	
Horario	Presencial	
	Telefónico ☎ 948 211554	De Martes a domingo, de 10.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎
	Fax de Oficinas	☎
	Correo electrónico	✉
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es , http://www.turismodepamplona.es

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Empleo, Comercio y Turismo

Plaza Consistorial s/n. 31001 Pamplona

☎ TELEFONO 948420734, ☎ FAX 948420732

✉ E-MAIL comercioyturismo@pamplona.es PÁGINA WEB www.turismodepamplona.es