

# SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS DE PARQUE FLUVIAL 2016

## LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL PASEO FLUVIAL

### COMPROMISO 1

**Asegurar el adecuado estado de limpieza y mantenimiento general del parque, realizando recogida de basura, labores de conservación de vegetación propia de las estaciones, conservación de pavimento y otros mantenimientos necesarios.**

*Las labores ordinarias de limpieza y mantenimiento general se realizan con la frecuencia establecida:*

- *Se recoge la basura 2 días semana y en época de máxima afluencia de visitantes (marzo-septiembre) también los sábados.*
- *Se aprovecha el estiaje en agosto, para proceder a realizar una limpieza en profundidad del cauce y márgenes del río.*
- *En la limpieza de parque se ha realizado una actuación extraordinaria los domingos en el periodo comprendido entre junio y agosto. Se incluyen las limpiezas de los servicios abiertos durante los fines de semana.*

*Se ha realizado las siguientes tareas de conservación de pavimento en:*

- *Mejora de las instalaciones de Morea-Zizur Mayor.*
- *Desbroces y cierre del área del Ventorrillo (Arre)*
- *Reposición del pavimento en Olloki.*

*Otras actuaciones realizadas a lo largo del año han sido:*

- *Prevención de incendios en coordinación con el departamento de gestión forestal del Gobierno de Navarra*
- *Talas de seguridad y retirada de arbolado seco.*

*El año 2016 es de carencia en la encuesta de satisfacción con los servicio. En la última que se realizó, en 2015, la valoración que se da a estos aspectos es de 7,8 en una escala de 0 a 10.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### COMPROMISO 2

**Conservar el mobiliario y las dotaciones del parque (juegos infantiles, señalización, aseos, alumbrado, pasarelas, fuentes, etc.) realizando revisiones continuas para comprobar su estado y subsanar cualquier deficiencia que afecte a la seguridad en su uso.**

*Se han realizado revisiones generales continuas por parte del personal del mantenimiento del parque, además de las trimestrales por empresa especializada para dotaciones especiales (juegos infantiles).*

*Durante este año se han seguido mejorado las prestaciones de las áreas recreativas del parque fluvial en función de las necesidades observadas, concretamente:*

- *Adecuación del circuito de bicis en Arazuri*
- *Mejoras en los WC de Barañain y Churbiondoa (Huarte)*
- *Colocación de WC portátil en Atondoa-Huarte*

*Además se han realizado reposiciones rutinarias de mobiliario, revisión de zonas de esparcimiento canino, pasarelas, retirada de pintadas ofensivas y colocación de antideslizantes en las pasarelas. Se producen actos vandálicos en la Nogalera y Oricain que se reponen con rapidez.*

*El año 2016 es de carencia en la encuesta de satisfacción con los servicios. En la última que se realizó, en 2015, la valoración que se da a estos aspectos es de 7,5 en una escala de 0 a 10.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 3**

**Realizar una valoración de la situación y elaborar un plan de acción con actuaciones extraordinarias en un plazo máximo de 5 días, cuando se produzcan riadas, vendavales, etc.**

*No se producen riadas importantes ni vendavales destacables. Se retira arbolado dañado tras las inclemencias del tiempo en Martiket, Arleta, Barañain y Burlada.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **CONSERVACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO**

### **COMPROMISO 4**

**Llevar a cabo actuaciones de conservación y recuperación del patrimonio histórico existente a lo largo del parque fluvial como puentes, molinos, etc.**

*A lo largo del año se han concluido las siguientes dotaciones previstas en el Parque:*

- *Rehabilitación del puente de Dorraburu (Huarte) en el río Arga*
- *Limpieza del canal del Molino San Andrés*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA ASOCIADA A LOS RECURSOS FLUVIALES**

### **COMPROMISO 5**

**Llevar a cabo actuaciones de bioingeniería (técnicas de construcción con material vegetal vivo), plantaciones, siembras, colocación de nidos, etc. para garantizar la calidad ambiental de los ecosistemas fluviales, hábitats muy especiales que requieren protección.**

*Se han llevado a cabo actuaciones de mantenimiento de los nidos de murciélagos, observándose un incremento en la ocupación de los mismos respecto a otros años. Se colocan 17 cajas más en 4 zonas nuevas del parque, en la zona del Bajo Arga y confluencia del río Elorz y Arga.*

*Se realiza un estudio “diagnóstico de la fauna del Parque Fluvial”.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN DEL PARQUE Y DE LOS CENTROS DE SENSIBILIZACIÓN**

### **COMPROMISO 6**

**Promocionar y colaborar en actividades a realizar en el entorno del parque fluvial relacionadas con los ríos u otras, cuyos contenidos se consideren adecuados:**

- **Jornadas de voluntariado**
- **Jornadas de divulgación naturalística y de sensibilización ambiental**
- **Jornadas lúdico-deportivas**

*A lo largo del 2016 en el ámbito del Parque Fluvial, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha coordinado las Jornadas de voluntariado:*

- *Auzolán de Huarte y Villava, proyecto de activación juvenil (Limpieza Parque Fluvial Villava-Huarte).*
- *Proyecto Ibaiari Begira/Mirando al río en villava, mural artístico con contenidos que reflejan la idiosincrasia de villava, a través de imágenes seleccionadas por sus vecinos y vecinas en un proceso participativo.*

*También ha organizado en este año 23 actividades diferentes en las que han participado más de 14.000 personas, que han incluido desde conciertos hasta talleres, así como 36 eventos variados con casi 15.500 participantes.*

*El año 2016 es de carencia en la encuesta de satisfacción con los servicio. En la última que se realizó, en 2015, la valoración que se da a estos aspectos es de 7,5 en una escala de 0 a 10.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 7**

**Dinamización y mantenimiento de los Centros de Interpretación del Parque ubicados en el Batán de Villava y en el molino de San Andrés.**

*En 2016 se han realizado 21 exposiciones temporales en estos centro, que han recibido 5.417 visitas, además de la exposición permanente en cada uno de ellos.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 8**

**Promoción del Parque como un espacio de movilidad sostenible y sin barreras arquitectónicas:**

- **Expansión del parque a otros municipios y conexión con redes locales peatonales y ciclistas para crear una red comarcal**
- **Diseño y adaptación del paseo y áreas recreativas a personas con movilidad reducida**

*Se ha iniciado el proceso para la ampliación el Parque Fluvial en el Valle de Egüs (vía verde del Irati) y en Cendea de Olza (Tramo Arazuri-Ororbia). Se han presentado para su modificación ambos PSIS; el Gobierno de Navarra ha aprobado el del Valle de Egües y está pendiente el del Tramo Arazuri-Ororbia.*

*Se ha adjudicado la obra de conexión con el paseo Fluvial en Pamplona en Landaben, término concejil de Arazuri. Está prevista la conclusión de la obra para mayo de 2017*

*Se ha realizado el estudio para la fusión del Parque Fluvial de la Comarca de Pamplona con el del Ayuntamiento de Pamplona, quedando pendiente de suscribir un convenio que regule la gestión conjunta de ambos parques entre las partes.*

*Se ha tenido un especial cuidado en que los accesos y los recorridos estén adaptados a personas con movilidad reducida.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **COMPROMISO 9**

**Resolver, como mínimo en el 85% de los casos, las reclamaciones, sugerencias y/o quejas, tanto de terceros como de las entidades locales, en un plazo máximo de 10 días**

*En el 2016 se han atendido 42 demandas, habiendo resuelto 30 en plazo, o sea el 74%. Por lo que habrá que revisar y analizar el procedimiento y el plazo y si procede plantear objetivos más reales.*

*Por lo que no se considera cumplido el compromiso.*

**SEGÚN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GENERAL QUE SE REALIZA CADA 2 AÑOS, LA VALORACIÓN COMO USUARIOS DEL PARQUE, TRAMOS DE LA COMARCA, HA SIDO PARA EL 2015 DE 8,0 SOBRE 10, SUPERIOR AL 7,7 OBTENIDO EN 2013.**