CARTA DE SERVICIOS

2010

PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA

9 COMPROMISOS

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Las Cartas de Servicios dan a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho, promoviendo su colaboración y participación.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es una entidad local formada por 50 municipios que gestiona los servicios del ciclo integral del agua, residuos urbanos, transporte urbano comarcal, taxi y parque fluvial de la comarca. Estos servicios se prestan a una población de más de 300.000 habitantes, con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas.

IMPRESO EN PAPEL 100% RECICLADO

SERVICIOS PRESTADOS

El Parque Fluvial de la Comarca es un corredor verde de 22 km. que se extiende a lo largo de los ríos Arga, Ultzama y Elorz. En este recorrido se pueden encontrar 23 áreas recreativas, pasarelas peatonales, fuentes, bancos, alumbrado... También cuenta con un centro de sensibilización del parque en el Batán de Villava. Los servicios prestados son:

- Limpieza y conservación del paseo fluvial y sus elementos.
- Actuaciones de carácter urgente en situaciones de avenidas para minimizar los efectos de las riadas.
- Conservación y recuperación del patrimonio histórico.
- Promoción y dinamización del parque y del centro de interpretación.
- Gestión de reclamaciones, sugerencias y quejas.

NORMATIVA LEGAL

El ámbito del Parque Fluvial, así como el régimen urbanístico y de uso, está definido en el Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal del Parque Fluvial de la Comarca de Pamplona aprobado por el Gobierno de Navarra en octubre de 1999. En el mismo se considera el Parque como una dotación de uso y titularidad pública destinada a usos lúdico-recreativos.

COMPROMISO 1

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL PASEO FLUVIAL

Las labores ordinarias de limpieza y mantenimiento general se realizarán con las siguientes frecuencias:

- Recogida de basura: 2 días por semana.
- Labores de conservación de la vegetación propias de cada estación (desbroces, podas, siegas, abonados...): diarias.
- Otros mantenimientos: talas y apeo del arbolado dañado, etc.

La conservación del pavimento se realizará a demanda.

COMPROMISO 2

Para velar por la conservación del mobiliario y dotaciones del parque se realizarán revisiones para comprobar sus estado y subsanar cualquier deficiencia que afecte a la seguridad en su uso:

- Juegos infantiles: Revisiones diarias por personal de mantenimiento y trimestrales por empresa especializada.
- Señalización: Revisiones diarias por personal de mantenimiento y trimestrales por personal técnico especializado.
- Aseos, mobiliario, alumbrado, pasarelas, fuentes...: Revisiones diarias por personal de mantenimiento.

COMPROMISO 3

Cuando se produzcan riadas se realizará una valoración de la situación en un plazo máximo de 5 días y se elaborará un plan de acción con actuaciones extraordinarias como:

- Limpiezas del cauce fluvial.
- Reparaciones en el paseo y sus dotaciones.

COMPROMISO 4

CONSERVACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO HISTORICO

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

COMPROMISO 5

PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA ASOCIADA A LOS RECURSOS FLUVIALES

Con el fin de proteger las especies que habitan en el parque fluvial y para mejorar su hábitat natural, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Plantaciones y podas.
- Siembras.
- Actuaciones para favorecer los habitats de la fauna (nidos, refugios...).

COMPROMISO 6

PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN DEL PARQUE Y DEL CENTRO DE SENSIBILIZACIÓN

Promocionar y colaborar en actividades a realizar en el entorno del parque fluvial, relacionadas con los ríos u otros contenidos que se consideren adecuados, realizando al menos una de estas acciones:

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

COMPROMISO 7

Apertura al público, dinamización y mantenimiento del centro de interpretación del parque, ubicado en el Batán de Villava.

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.
- Introducción de la escritura braille en la señalización.

COMPROMISO 9

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

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 de 5 días.

Servicio de Atención al Cliente

c/ Navas de Tolosa, 29 bajo

HORARIO DE INVIERNO
de lunes a viernes, de 8.30 a 18.00 h.

HORARIO JULIO-AGOSTO
de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h.

901 502 503

sac@mcp.es

www.mcp.es

Mancomunidad Comarca de Pamplona
Iruñerriko **Mankomunitatea**

Servicios de la Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko **Zerbitzuak** e.a.

ZERBITZUEN KARTA

2010

IRUÑERRIKO IBAI PARKEA

9 KONPROMISO

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Herritarrek eskubide dituzten zerbitzuak eta kalitate konpromisoak ezagutarazten dituzte zerbitzuen kartek, eta, hartara, herritar horiek laguntzea eta parte hartzea bultzatzen dute.

Iruñerriko Mankomunitatea 50 udalerrik osatzen duten tokiko erakundea da, eta uraren ziklo integralaren zerbitzua, hiri hondakinena, eskualdeko hiri garraioarena, taxiarena eta eskualdeko ibai parkearena kudeatzen ditu. Zerbitzu horiek 300.000 biztanle baino gehiagori ematen zaizkie, eta helburua, betiere, horien premiak eta itxaropenak ahalik eta gehiena betetzea da.

%100 BIRZIKLATUTAKO PAPEREAN INPRIMATUA

EMATEN DIREN ZERBITZUAK

Iruñerriko Ibai Parkea 22 kilometroko korridorea da, eta Arga, Ultzama eta Elortz ibaien bideari jarraitzen dio. Hornidura anitz daude ibilbide horretan: jolaserako 23 eremu, oinezkoendako zaldainak, iturriak, bankuak, argiak... Era berean, sentsibilizazio zentro bat du, Atarrabiako pilategian. Ondoko zerbitzuak eskaintzen ditu:

- Ibai pasealekua eta hango elementuak garbitzea eta zaintzea.
- Premiazko jarduketak egitea uholdeak daudenean, ondorioak ahalik eta apalenak izan daitezen.
- Ondare historikoa zaintzea eta berreskuratzea.
- Parkea eta interpretazio zentroa bultzatzea eta dinamizatzea.
- Erreklamazioak, iradokizunak eta kexak kudeatzea.

LEGEZKO ARAUDIA

Ibai Parkearen esparrua eta hiri eta erabilpen erregimena zehazturik daude Iruñerriko Ibai Parkearen Udalez gaindiko Eraginaren Plan Sektorialean. Nafarroako Gobernuak onetsi zuen plana, 1999ko urrian. Horrek xedatzen du parkea erabilpen eta titulartasun publikoko hornidura dela, aisialdirako jolas-jarduerretan erabiltzekoa.

KONPROMISOA 1

IBAI PARKEAREN GARBIKETA ETA MANTENTZE LANAK

Garbiketa eta mantentze orokorreko lan arruntak ondoko maiztasunez eginen dira:

- Zaborra biltzea: astean 2 egun.
- Landaredia zaintzeko urtaro bakoitzean egin behar diren lanak (sastrakak kentzea, inaustea, sega-lanak, ongarritzea...): egunero.
- Beste mantentze lan batzuk: kaltetutako zuhaitzak moztea eta ateratzea, etab.

Zoladuraren mantentze lanak halakoak eskatzen direnean eginen dira.

KONPROMISOA 2

Parkeko altzariak eta hornidurak zaintzeko, aldian behin aztertuko dira, ongi dauden ziurtatzeko eta horien erabilpenaren segurtasunari eragiten ahal dioten akatsak konpontzeko.

- Haur jolasak: Mantentze lanetako langileek egunero berrikusiko dituzte, enpresa espezializatuak, berriz, hiru hilean behin.
- Seinaleak: Mantentze lanetako langileek egunero berrikusiko dituzte, langile tekniko espezializatuek, berriz, hiru hilean behin.
- Komunak, altzariak, argiak, zaldainak, iturriak...: Mantentze lanetako langileek egunero aztertuko dituzte.

KONPROMISOA 3

Uholdea dagoenean, 5 eguneko gehieneko epean baloratuko da egoera. Jarraian, ondoko jarduketa bereziak aitzinatuko dituen ekintza plana eginen da, besteak beste:

- Uberka garbitzea.
- Pasealekua eta hango hornidurak konpontzea.

KONPROMISOA 4

ONDARE HISTORIKOA ZAINTZEA ETA BERRESKURATZEA

Ibai Parkeko ondare historikoa zaintzeko eta berreskuratzeko jarduketak egitea: zubiak, errotak, etab.

KONPROMISOA 5

IBAI BALIABIDEEI LOTUTAKO FLORA ETA FAUNA BABESTEA

Ibai Parkean bizi diren espezieak zaintzeko eta horien natur habitata hobetzeko, ondoko jarduketak eginen dira:

- Landaketak eta inausketak.
- Ereiteak.
- Faunaren habitatak bultzatzeko jarduketak (habiak, aterpeak...).

KONPROMISOA 6

PARKEA ETA SENTSIBILIZAZIO ZENTROA BULTZATZEA ETA DINAMIZATZEA

Ibai Parkeko ingurunean egin beharreko jarduerak bultzatzea eta horietan laguntzea. Jarduera horiek ibaiei edo egoki diren beste edukiei loturik egonen dira, eta ondoko jarduketetariko bat eginen da gutxienez:

- Boluntarioei buruzko jardunaldiak.
- Natura eta ingurumenarekiko sentsibilizazioa sustatzeko jardunaldiak.
- Jolas-kirol jarduerak.

KONPROMISOA 7

Parkearen Interpretazio Zentroa, Atarrabiako pilate-gian dagoena, jendeari irekitzea, dinamizatzea eta zaintzea.

KONPROMISOA 8

Parkea bultzatzea, oztopo arkitektonikorik gabeko eta mugikortasun iraunkorreko esparrua baita.

- Beste udalerri batzuetara parkea zabaltzea, eta oinezkoendako eta bizikletendako tokiko sareekin loturak egitea, eskualdeko sarea sortzeko xedez.
- Pasealekua eta jolas eremuak mugikortasun urriko pertsonendako diseinatzea eta egokitzea.
- Seinaleetan braille idazkera sartzea.

KONPROMISOA 9

ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK ETA KEXAK KUDEATZEA

Kanpoko pertsonek eta toki entitateek eginiko erre-klamazio, iradokizun eta/edo kexei dagokienez, ka-suen %85 gutxienez ebaztea, 5 eguneko epean.

Bezeroarendako Arreta Zerbitzua

Navas de Tolosa k., 29 behea.

NEGUKO ORDUTEGIA
astelehenetik ostiralera, 08:30-18:00.

UZTAIL-ABUZTUKO ORDUTEGIA
astelehenetik ostiralera, 08:30-14:00.

901 502 503

sac@mcp.es

www.mcp.es

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.