



MANCOMUNIDAD DE AYUNTAMIENTOS  
DEL NORTE DE GRAN CANARIA

## FUNCIONES Y FINES

La Mancomunidad de Ayuntamientos del Norte de Gran Canaria tiene como misión, no sólo la prestación de los servicios mínimos obligatorios, recogidos en los Estatutos de la Mancomunidad y en la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, sino además la aplicación de las políticas de desarrollo sostenible mediante la prestación de servicios, programas, proyectos y actividades que redunden en el beneficio del territorio de la Comarca Norte, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el bienestar social de la ciudadanía de los municipios de Agaete, Artenara, Arucas, Firgas, Gáldar, La Aldea de San Nicolás, Moya, Santa María de Guía, Teror y Valleseco.

## SUGERENCIAS Y QUEJAS

La Mancomunidad dispone de un Sistema de Sugerencias y Quejas a través del cual la ciudadanía y las administraciones públicas pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos.

Las Sugerencias y Quejas pueden presentarse en el Registro General, por correo postal, correo electrónico, fax o web de la Mancomunidad.

La entidad remitirá a la ciudadanía y a las administraciones públicas una respuesta vía correo electrónico y, si no fuese factible, vía correo ordinario previo registro de salida, en un plazo máximo de 15 días laborables. Si no fuera posible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará a la ciudadanía de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Mancomunidad de Ayuntamientos del Norte de Gran Canaria

C/ Bruno Pérez Medina, S/N

CP: 35400 Arucas

Tlf. : 928 627462 / 63

Fax: 928 627460

Correo electrónico: [info@mancomunidaddelnorte.org](mailto:info@mancomunidaddelnorte.org)

### >>> Horario de atención al ciudadano

Horario de invierno: De lunes a viernes de 8.00 a 15.00

Horario de verano: De lunes a viernes de 8.00 a 14.00

Proyecto financiado por:



## CARTA DE SERVICIOS



## MANCOMUNIDAD DE AYUNTAMIENTOS DEL NORTE DE GRAN CANARIA

## SERVICIOS QUE OFRECEMOS AL CIUDADANO

### ÁREA DE INFORMACIÓN:

- Atención e información a la ciudadanía de forma presencial, telefónica y telemática.
- Difusión a la sociedad, a través de los medios de comunicación o iniciativas propias, de las diferentes actuaciones y decisiones de la Mancomunidad.

### ÁREA DE FORMACIÓN:

- Acciones dirigidas a la mejora continua de la capacitación profesional de los empleados públicos de los Ayuntamientos de la Mancomunidad.
- Realización de Jornadas y Talleres encaminados a la dinamización socioeconómica y cultural de la comarca.

### ÁREA DE DESARROLLO COMARCAL:

- Diseño de proyectos concretos de: Escuelas Taller y Talleres de Empleo.
- Vivero de empresas
- Ferias empresariales del Norte
- Proyectos Europeos
- Diseño de proyectos de dinamización económica y desarrollo sostenible de la Comarca.
- Solicitud de subvenciones a distintas entidades.

### ÁREA DE INTERVENCIÓN, TESORERÍA Y RECURSOS HUMANOS:

- Elaboración, control y seguimiento del presupuesto, liquidación y cuenta general de la entidad local.
- Control de pagos e ingresos de la Mancomunidad.
- Control y justificación de subvenciones.
- Gestión de los Recursos Humanos de la Mancomunidad

### ÁREA DE SECRETARÍA:

- Redacción y custodia de las Actas de Pleno y Junta de Gobierno.
- Emisión, notificación de acuerdos plenarios y de Junta de Gobierno.
- Expedición de certificaciones.
- Tramitación de expedientes de contratación.

### ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES:

- Gestión del Centro de Día para Pacientes con trastornos mentales crónicos.
- Realización de proyectos para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

### SERVICIO DE MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

- Creación, gestión de proyectos tecnológicos para potenciar un mejor funcionamiento de las Administraciones públicas y mejora de la atención a la ciudadanía.

## NUESTROS COMPROMISOS

- Atender el 100% de las solicitudes de información recibidas de la ciudadanía, Ayuntamientos de la comarca y otras administraciones públicas.
- Responder a todas las quejas y sugerencias recibidas.
- Difundir a la sociedad todas las actuaciones y decisiones adoptadas en el seno de la Mancomunidad.
- Realizar un Plan de Formación Agrupado anual de los empleados públicos de los Ayuntamientos de la Mancomunidad, partiendo de las necesidades formativas recibidas de los mismos.
- Garantizar un 80% de satisfacción global de los alumnos que reciben formación con las acciones formativas realizadas.
- Realizar de forma anual al menos 2 Jornadas y Talleres encaminados a la dinamización socioeconómica y cultural de la comarca.
- Presentar un proyecto de Escuela Taller y/o Taller de Empleo por convocatoria.
- Realizar y presentar proyectos de dinamización económica y desarrollo sostenible de la Comarca a todas las convocatorias de subvención que sean objeto de interés de los Ayuntamientos.
- Ejecutar el 100% de los proyectos subvencionados por las diferentes instituciones públicas.
- Elaborar un presupuesto anual de la Mancomunidad y garantizar el 100% de su ejecución.
- Realizar los pagos de facturas y certificaciones de obra en el plazo máximo de 1 mes y medio, una vez estén fiscalizadas correctamente.
- Realizar las notificaciones de acuerdos plenarios y de Junta de Gobierno en un plazo máximo de 15 días.
- Actualizar de forma permanente las actas de los órganos de gobierno de la Mancomunidad en la red para su conocimiento general.
- Firmar y devolver las Resoluciones a los distintos servicios demandantes en un tiempo máximo de 48 horas, una vez recibidas en la Secretaría.
- Presentar anualmente un proyecto a la convocatoria de la Dirección General de Bienestar Social del Gobierno de Canarias.
- Garantizar el correcto funcionamiento de todas las instalaciones del Centro de Día para Pacientes con trastornos mentales crónicos, hasta cubrir el 100% del coste de servicio.

## INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- % de solicitudes de información atendidas respecto a las recibidas.
- % de quejas y sugerencias respondidas respecto a las recibidas.
- % de actuaciones y decisiones difundidas respecto a las adoptadas por la Mancomunidad.
- Grado de adecuación del Plan de Formación Agrupado anual a las necesidades formativas recibidas de los empleados públicos.
- Grado de satisfacción global de los alumnos con las acciones formativas realizadas.
- Nº de Jornadas y Talleres encaminados a la dinamización socioeconómica y cultural de la comarca realizados/año.
- Grado de satisfacción global de los alumnos asistentes a las Jornadas y Talleres para la dinamización socioeconómica y cultural de la comarca.
- Nº de proyectos de Escuela Taller y/o Taller de Empleo presentados por convocatoria.
- % de desempleados formados a través de Escuelas Taller y Talleres de Empleo (en relación con el nº total de desempleados registrados al inicio del proyecto).
- Nº de proyectos de dinamización económica y desarrollo sostenible de la Comarca realizados y presentados/convocatorias de subvención que son objeto de interés de los Ayuntamientos.
- Grado de ejecución de los proyectos subvencionados por las diferentes instituciones públicas.
- % de ejecución del presupuesto anual de la Mancomunidad.
- Tiempo medio de realización de los pagos de facturas y certificaciones de obra, una vez estén fiscalizadas correctamente.
- % de siniestralidad anual referida al número de trabajadores.
- Tiempo medio de realización de notificaciones de acuerdos plenarios y de Junta de Gobierno.
- Nº de actas de los órganos de gobierno de la Mancomunidad difundidas en la red para su conocimiento general.
- Tiempo medio de firma y devolución de Resoluciones a los distintos servicios demandantes, una vez recibidas en la Secretaría.
- Nº de proyectos anuales presentados a la convocatoria de la Dirección General de Bienestar Social del Gobierno de Canarias.
- % de aportación económica de la Mancomunidad al correcto funcionamiento de todas las instalaciones del Centro de Día para Pacientes con trastornos mentales crónicos.
- Nº de proyectos de modernización de las Administraciones locales.