

CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVO DE VALTIERRA

NUESTROS COMPROMISOS

El Ayuntamiento, a través del Consejo Municipal de Deportes se compromete a:

1. INFORMACIÓN

* Informar al ciudadano de los cursos que se van a desarrollar en el Polideportivo, avisos en el **Canal Local de Valtierra Televisión** (quince días mínimo antes del comienzo de la actividad) y en la **página web del Ayuntamiento EN EL APARTADO DE CARTA DE SERVICIOS**

* Proporcionar en los medios antes citados información exhaustiva sobre el curso (días, horario, precio, monitor, duración, contenido y nivel de desarrollo de la actividad

* Facilitar información semanalmente en el planning expuesto en el tablón de anuncios sobre la oferta de actividades programadas y las posibilidades de uso libre de las instalaciones, junto con la normativa de reserva del Polideportivo Municipal.

Indicador: El nº máximo de incumplimiento en la exposición de la información en los paneles no será superior a 3 en un año.

* Informar a los ciudadanos en aquellos casos en los que por causas de fuerza mayor, sea imposible la realización de alguna de las actividades programadas o sea necesario cerrar las instalaciones.

El nº máximo de incumplimiento en la exposición de la información en los paneles no será superior a 3 en un año.

* Comunicar anualmente a los ciudadanos:

- ✓ Normativas aplicables en ese momento (uso de pista, instalaciones, vestuarios...) a través del Boletín Informativo Municipal y a través de su exposición permanente en el Tablón de anuncios del Polideportivo.
- ✓ Datos/información relativa al grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, mediante su publicación en la exposición de paneles informativos en Polideportivo y en la página web del Ayuntamiento.

Indicador: Exposición en web y tablón del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de servicios una vez al año

2. INSCRIPCIÓN A LOS CURSOS

Posibilitar diferentes modalidades de inscripción:

* **Servicio Local "012"** ; las inscripciones serán atendidas por los técnicos de dicho servicio, para lo que previamente habrán recibido información exhaustiva de todas las actividades realizadas en el Polideportivo.

* **En persona y/o por teléfono: en el Ayuntamiento o en el Polideportivo**, siendo atendidos por el Técnico Deportivo o por el Encargado de Mantenimiento del Polideportivo en el horario de atención al público. En caso de ausencias del Técnico Deportivo en el Ayuntamiento, el ciudadano será atendido personalmente o por teléfono por personal administrativo.

* **A través de la página web del Ayuntamiento**, desde el apartado Carta de Servicios.

La inscripción comenzará cuando se publicite a través de los medios informativos y finalizará cinco días antes del comienzo de la actividad.

Indicador: Porcentaje de inscripciones en cada una de las modalidades.

3. DESARROLLO DE LOS CURSOS

* Mantener las fechas y horarios previstos, cumpliéndose la programación establecida siempre que las personas inscritas sufraguen el coste de la actividad.

* Los monitores tendrán una experiencia mínima de, al menos, 1 años en la actividad impartida. Además se realizará un seguimiento continuado del nivel de calidad ofrecido.

* Disponer del material necesario en cuanto a cantidad y condiciones de calidad para el correcto desarrollo de la actividad.

Indicador: Nº de actividades programadas en horario y fechas previstas

Indicador: Monitores con acreditación suficiente

4. SOLICITUD DE INSTALACIONES PARA EL USO LIBRE DE PISTA

El Ayuntamiento se compromete a destinar un 30% de horas mensuales para el uso libre de pista.

Indicador: Nº de horas de uso de la pista libre.

Indicador: Números de veces de uso de la pista en las diferentes modalidades.

Indicador: Porcentaje de uso de la pista por edades.

Las solicitudes de reserva de espacios se llevarán a cabo en el Polideportivo Municipal **en el mismo día que se quiera hacer uso de la pista** en horario de 10.00 a 12.30h y de las 16.00 a 20.00h. El plazo de reserva finalizará una hora antes del comienzo del uso libre de la pista.

Para realizar la reserva de espacios se podrá hacer telefónicamente o por escrito, rellenando los impresos correspondientes que serán proporcionados por el Encargado de Mantenimiento del Polideportivo en la conserjería del Polideportivo.

Efectuada la reserva, se deberá abonar el importe correspondiente para uso libre, en el mismo día y, como máximo 3 horas después de haberse

realizado. En caso contrario, dicha reserva queda anulada.

Si se produjera alguna incidencia en la reserva, el Ayuntamiento se compromete a compensar al usuario mediante la devolución del importe de reserva y la cesión de la pista por el mismo tiempo y sin coste alguno.

Los espacios libres derivados de reservas anuladas se ofertan por el encargado del Polideportivo a los usuarios en "Lista de espera"

Indicador: % horas de uso libre destinadas a actividades programadas y a actividades de uso libre

5. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Limpieza

* Limpiar diariamente las instalaciones (pistas, vestuarios, y duchas) cuando no haya actividad en el Polideportivo Municipal.

Indicador: Grado de cumplimiento plan de limpieza de las instalaciones

Mantenimiento y Seguridad

* Realizar un mantenimiento y limpieza continuados acorde con las necesidades de cada espacio. Las averías serán resueltas en un plazo máximo de 48 horas.

Indicador: Tiempo transcurrido desde la notificación de la avería por parte de los usuarios hasta la resolución

* Atención telefónica en el Ayuntamiento o en el Polideportivo por el Encargado de Mantenimiento sobre incidencias o averías detectadas en el Polideportivo Municipal.

* Velar por el cumplimiento de las normativas existentes. Estas normas estarán expuestas en el Tablón de anuncios del Polideportivo y accesibles a los usuarios.

* En caso de lesiones en el Polideportivo, atender a los usuarios primero con el botiquín de la instalación y si se requiere, facilitar el traslado al Centro Sanitario correspondiente.

Indicador: Nº de usuarios atendidos en el botiquín o/y en el Centro de Salud.

Condiciones Ambientales

* Mantener las mejores condiciones ambientales (ventilación, temperatura sala, iluminación, ruido) y de seguridad.

La calefacción de la sala y del vestuario del Polideportivo Municipal se conectará **una hora antes del inicio** de las actividades deportivas programadas. La calefacción del vestuario permanecerá encendida durante el horario de apertura del Polideportivo.

* La temperatura del agua de las duchas será en invierno de 38-40º y de 34-36º en verano.

Indicador: Grado de cumplimiento de las condiciones ambientales establecidas (temperatura de la sala y temperatura de agua duchas)

Impacto ambiental

* Utilizar productos de limpieza respetuosos con el medioambiente.

* Cumplir un plan de buenas prácticas relativo al encendido y apagado de las luces y calefacciones, de cierre de grifos

Trato e información

* Los trabajadores que mantengan un contacto directo con el ciudadano atenderán siempre las demandas de forma inmediata con amabilidad y corrección, facilitando información con eficacia y utilizando un lenguaje claro y preciso.

Nº QUEJAS NO SERÁ SUPERIOR A 3 AL AÑO

6. MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

* Analizar periódicamente los resultados de los indicadores* establecidos para impulsar proyectos de mejora.

* Analizar trimestralmente, en reuniones del Comité de Calidad, los datos proporcionados por los usuarios y/o personal interno, con la finalidad de mejorar día a día el servicio prestado, a través de las siguientes vías:

- Estudios de satisfacción de los usuarios a través de encuestas personalizadas.

- Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los cursos desarrollados.

- Protocolos para la documentación, análisis y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones**. Serán atendidas y contestadas en un plazo máximo de 15 días.

Indicador: Grado de satisfacción de los usuarios

Indicador: Nº de no conformidades internas

Indicador: Nº de quejas y reclamaciones recibidas

Indicador: % de quejas y reclamaciones atendidas en plazo

PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS

Luces: Las luces de la pista del Polideportivo se encenderán 5 minutos antes de que empiece cualquier actividad deportiva, siempre y cuando no sea posible con la luz natural, en caso de que así no llegue también se encenderán las pares. No se utilizarán bombillas de bajo consumo, ya que si bien se podría presumir de un ahorro energético este no es así, ya que estas bombillas dan menos luz y hay que cambiarlas con menos frecuencia.

Calefacción: En invierno la calefacción de la pista se encenderá 1 hora antes de que se realice cualquier actividad programada, siendo este tiempo suficiente para que se caliente la pista.

Grifos: Para no desperdiciar agua los grifos de las duchas como de los lavabos serán de pulsador.

**** Sugerencias y reclamaciones**

Los formularios para tramitar reclamaciones y sugerencias están a disposición de los usuarios en la Conserjería del Polideportivo y en la Oficina de Deportes del Ayuntamiento.

QUÉ ESPERAMOS DE LOS USUARIOS

* Que respeten las condiciones de uso de de las instalaciones y de los servicios que se prestan, cumpliendo la normativa expuesta en el tablón de anuncios del Polideportivo.

* Que respeten los horarios de atención al público, de uso de actividades programadas y uso libre de pista.

* Que participen en la mejora del servicio haciendo uso de los sistemas de quejas y sugerencias puestos a su alcance.

POLIDEPORTIVO DE VALTIERRA, situado en el número 4, junto a las escuelas y el Centro de Salud de la localidad.



- Polideportivo de Valtierra calle Santa Cruz s/n, 31514 Valtierra
- 948 867 414



SERVICIOS

- * Gestión y promoción de actividades deportivas.
- * Cesión de instalaciones para actividades deportivas programadas.
- * Alquiler pista polideportiva.
- * Sala de Musculación

INSTALACIONES

* **Pista Polideportiva** de 44 x 22 m (parquet) . Para el desarrollo de actividades como: Fútbol Sala, baloncesto, balonmano y voleibol.

* **Sala de Musculación y Cardiovascular** de 15 x 5m para el desarrollo libre de ejercicios de musculación (pesas y máquinas) y/o aeróbicos (bicicletas estáticas).

* **Sala de Psicomotricidad** de 10 x 5m para el desarrollo de actividades orientadas a grupos reducidos.

- **2 Vestuarios**, 4 servicios ubicados a pie de pista y 2 ubicados en la grada de espectadores.

POLIDEPORTIVO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

EN EL AYUNTAMIENTO

En persona: 11.00 a 13.30h (de lunes a viernes no festivos)

Por teléfono : 10.00 a 14.30h (de lunes a viernes no festivos)

Teléfono: 948 861 023 / 948 867 164

E-mail: culturaydeporte@valtierra.es

<http://www.valtierra.es>

Atiende: Técnico deportivo*

En caso de ausencia del Técnico Deportivo, el ciudadano será atendido personalmente por el personal administrativo del Ayuntamiento.

EN EL POLIDEPORTIVO

* En persona de 18.00 a 20.00h. (de lunes a sábado)

* Por teléfono: 18.00 a 20.00 h (de lunes a sábado) 948 867 414

Atiende: Encargado de Mantenimiento de las instalaciones.

HORARIO DE APERTURA Y CIERRE

* De lunes a viernes: 9.00 s 13.00 h / 15.00 a 22.00 horas.

* Sábados: 9.00 a 13.00h / 15.00 a 20.00horas

* Domingos, festivos y por vacaciones del 17 al 31 de agosto (ambos inclusive): CERRADO

CARTA DE SERVICIOS



POLIDEPORTIVO MUNICIPAL DE
VALTIERRA



EL DEPORTE DE MEJORAR



Carta aprobada en Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada el 22 de Junio de 2005 y modificada en Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada el 14 de febrero de 2012

El plazo de vigencia de la Carta de Servicios será de 2 años a partir de la última modificación