CARTA DE SERVICIOS

Polideportivo Municipal Valtierra

AENOR
Servicio Certificado
Cartas de servicios

Ésta Carta fue aprobada por el pleno del Ayto de Valtierra en la sesión celebrada en 22/06/2005 y certificada por Aenor nº de exp. A581000014. El Ayto de Valtierra en sesión de pleno celebrada el 23/03/2019 realizó la última modificación de la Carta de Servicios.
El plazo de vigencia de la Carta de Servicios será de 2 años a patytir de la última modificación.

OBJETIVOS

- Implantar un instrumento de mejora en el que el Ayuntamiento informa de los servicios encomendados del área deportiva a los usuarios del polideportivo municipal, de los Derechos de los participantes y los Indicadores por los cuales se evaluará los Compromisos adquiridos.
- Buscar la mejora del servicio a través de compromisos adquiridos por parte del Ayuntamiento de Valtierra como de los usuarios.
- Informar sobre las actividades y servicios con los que cuenta el Ayuntamiento de Valtierra en el área deportiva dentro del Polideportivo.
- Identificar y establecer indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos
- Identificar las áreas de mejora, de cara a la consecución de los objetivos y compromisos adquiridos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los ciudadanos en el uso de las instalaciones tienen derecho a:

- Recibir información completa y con suficiente antelación sobre los cursos realizados en el Polideportivo y de los servicios que ofrece el Ayuntamiento en las instalaciones deportivas
- Hacer uso de las instalaciones en condiciones de salubridad e higiene.
- Disponer de material deportivo adecuado para la práctica deportiva.
- Estar informado de las incidencias y del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en buenas condiciones de uso.

COMPROMISO DE LOS USUARIOS

- Que respeten las condiciones de uso de las instalaciones y de los servicios que se prestan, cumpliendo la normativa expuesta en el tablón de anuncios del Polideportivo.
- Que participen en la mejora del servicio haciendo uso de actividades programadas y uso libre de la pista.
- Que respeten los horarios de atención al público, de uso de actividades programadas y uso libre de pista.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios/as y personal de los servicios deportivos.

SERVICIOS PRESTADOS

Gestión, desarrollo y promoción de actividades físico-deportivas:

- Desarrollar un programa de cursos y actividades deportivas adaptadas para todas las edades
- Fomentar y favorecer el uso del polideportivo a clubes o asociaciones deportivas, colegio.
- Facilitar la utilización de actividades deportivas en las instalaciones.
- Organizar y colaborar en eventos deportivos para uso y disfrute de deportistas y público.

SERVICIOS PRESTADOS

Promover en el usuario del polideportivo el Deporte y Salud así como la prevención de lesiones:

- Realizar test para conocer el estado de forma del usuario del polideportivo y su capacidad de mejora.
- Disponer de un protocolo en accidentes o lesiones (P.A.S.)
- Habilitar en la instalación un desfibrilador semiautomático.
- Disponer de monitor de gimnasio en caso de que el usuario utilice este servicio como rehabilitación.

***Indicador**: El Ayuntamiento de Valtierra se compromete a hacer de forma gratuita a todos los usuarios del polideportivo que estén interesados un test de la evolución de la condición física de cada uno*

SERVICIOS PRESTADOS

Cesión o alquiler de instalaciones para actividades deportivas programadas:

- Cesión de instalaciones para actividades deportivas programadas.
- Alquiler a Clubes o asociaciones.
- Facilitar el uso de las instalaciones a usuarios para el uso deportivo.

INSTALACIONES Y SERVICIOS

PLANTA BAJA:

- **PISTA POLIDEPORTIVA**

Para el desarrollo de las actividades en equipo, fútbol sala, baloncesto, balonmano y mini basket.

- **SALA DE ACTIVIDADES-FITNESS**

El desarrollo de actividades orientadas a grupos reducidos dirigidos y cursos.

- **BICICLETAS CICLO INDOOR**

Para uso del socio siempre que no haya actividad dirigida con este material.

- **VESTUARIOS**

2 servicios ubicados a pie de pista.

- **BAÑOS**

Servicio para usuarios con accesibilidad reducida. Disponibilidad de 3 baños en cada vestuario

INSTALACIONES Y SERVICIOS

PRIMERA PLANTA:

- **SALA DE MUSCULACION (56m)**

Para el desarrollo libre o dirigido de ejercicios de musculación (pesas y máquinas).

- **BAÑOS**

2 servicios ubicados a pie graderío y de la sala de Musculación.

- **GRADERÍO**

Para uso de eventos o cursos.

INSTALACIONES Y SERVICIOS

PLANTA BAJA EXTERIOR:

- **JAULA DE CROSS – FIT**

Al aire libre para uso y disfrute de los vecinos de la localidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. CURSOS

- Informar al ciudadano de los **cursos y servicios** que se van a desarrollar en el Polideportivo y proporcionar información exhaustiva sobre el curso (días, horarios, precio, monitor, duración, contenido y nivel de desarrollo de la actividad) a través de diferentes canales:
- Tablón de anuncios
- Página web del Ayuntamiento en el banner de CARTA DE SERVICIOS
- Redes Sociales
- Folletos (Oficinas área de deporte)

Indicador, se actualizará una vez al trimestre cuando haya cursos deportivos. El nº máximo de incumplimiento en la actualización de la información en los medios citados no será superior a 3 en un año.

Inscripciones, A través del 012 / A través de la web / de forma presencial

COMPROMISOS DE CALIDAD

2.- INFORMACIÓN

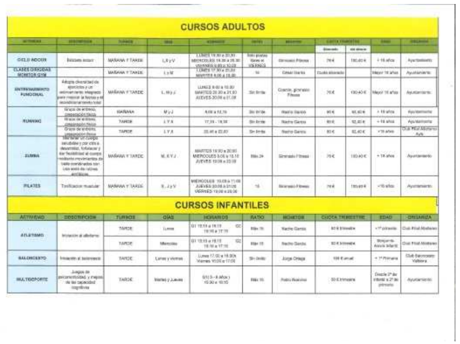
- Informar al ciudadano del **planning** sobre la oferta de actividades programadas y las posibilidades de uso libre de las instalaciones, junto con la normativa aplicable en ese momento del Polideportivo Municipal.

Indicador, El nº máximo de incumplimiento en la actualización de la información en los medios citados no será superior a 3 en un año.

CURSOS DEPORTIVOS 2018 - 2019

POLIDEPORTIVO VALTIERRA

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
9.00 - 10.00 H	ENTRENAMIENTO FUNCIONAL	RUNNING	ZUMBA	RUNNING	CICLO INDOOR
10.00 - 11.00 H			PILATES		
11.00 - 12.00 H					
12.00 - 13.00 H					
13.00 - 14.00 H					
15.00 - 16.00 H	ATLETISMO 15.15 - 16.15 H	MULTIDEPORTE 15.30 - 16.30	GIMNASIA RÍMICA 15.15 - 16.15 H	MULTIDEPORTE 15.30 - 16.30	GIMNASIA RÍMICA 15.15 - 16.15 H
	ATLETISMO 16.15 - 17.15 H		ATLETISMO 16.15 - 17.15 H		
16.00 - 17.00 H					BALONCESTO
17.00 - 18.00 H	RUNNING	BAILE APYMA	RUNNING	BAILE APYMA	
	BALONCESTO				
18.00 - 19.00 H					
19.00 - 20.00 H		ZUMBA		ZUMBA	PILATES
19.30 - 20.30 H	CICLO INDOOR		CICLO INDOOR		
20.00 - 21.00 H		ENTRENAMIENTO FUNCIONAL		ENTRENAMIENTO FUNCIONAL PILATES	
20.45 - 22.00 H	RUNNING		RUNNING		



COMPROMISOS DE CALIDAD

3. INFORMACIÓN

- Informar a los ciudadanos **mediante SMS y en tablón de anuncios**, 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.

Indicador: Nº incidencias/año por falta de exposición en la información del tablón y otros medios(SMS) no será superior a 3 en un año.

COMPROMISOS DE CALIDAD

4. MONITORES

- Los monitores tendrán titulación deportiva según la normativa vigente de la C.F.N. Además se realizará un seguimiento continuado del nivel de calidad ofrecido.

Indicador: Monitores con acreditación suficiente y deberán tener como mínimo 6,50 puntos en una escala de 0-10 tras la encuesta realizada a los usuarios de la actividad valorada.

COMPROMISOS DE CALIDAD

5. INVERSIONES

- Se invertirá anualmente en el polideportivo en base a las necesidades existentes en el momento. Se dispondrá de material deportivo para el buen desarrollo de la actividad física.

Indicador: El Ayuntamiento de Valtierra invertirá al menos el 8% del total del presupuesto destinado anualmente a actividades deportivas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

6.**USO HORA LIBRE**

- El Ayuntamiento se compromete a destinar un 30% de horas mensuales para el uso libre de pista polideportiva para los socios/as.

Indicador: El nº de horas de uso de la pista libre será como mínimo de un 30% en horario de uso del polideportivo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

7. LIMPIEZA

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

Indicador: El grado de cumplimiento del plan de limpieza deberá cumplirse al 100%.

COMPROMISOS DE CALIDAD

8. Condiciones ambientales

- Mantener las mejores condiciones ambientales (ventilación, temperatura del agua, temperatura de la sala, iluminación, ruido).

Indicador: La temperatura del agua las duchas será en invierno de 38º a 40º y en verano de 34-36º. Las incidencias no deberán ser superiores a 3 en un año.

COMPROMISOS DE CALIDAD

9. Mantenimiento y Seguridad

- Velar por el cumplimiento de las normativas existentes a nivel de Seguridad de Instalaciones. Estas normas estarán expuestas y actualizadas en la página Web del Ayuntamiento
- Las averías serán resueltas en un plazo máximo de 48 horas, las incidencias y seguimiento se podrán consultar al encargado de mantenimiento del polideportivo.

Indicador: El tiempo transcurrido desde la notificación de la avería por parte de los usuarios hasta la resolución no será mayor de 48 horas.

- Velar por el cumplimiento de las normativas existentes a nivel de Seguridad de Instalaciones. Estas normas estarán expuestas y actualizadas en la página Web del Ayuntamiento

COMPROMISOS DE CALIDAD

10. CONSERJERIA

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

Indicador: El número de quejas por falta de amabilidad o ineficacia en la información no será superior a 3 en un año.

COMPROMISOS DE CALIDAD

11. ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

- Los formularios para tramitar reclamaciones y sugerencias están a disposición de los usuarios en la Conserjería de Polideportivo y en la Oficina de Deportes del Ayuntamiento.
- Página web del Ayuntamiento www.valtierra.es en el apartado Carta de Servicios, Sugerencias.

COMPROMISOS DE CALIDAD

12. INFORMAR DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD AL CIUDADANO

- La información de los compromisos de calidad y los informes de las encuestas realizadas a los usuarios, se publicarán en la página web del Ayuntamiento de Valtierra.

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

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, página web del Ayuntamiento www.valtierra.es en el apartado Carta de Servicios I Sugerencias.

COMPROMISOS DE CALIDAD

ATENCION AL PÚBLICO

	Ayuntamiento de Valtierra	Complejo Deportivo Valtierra
	948 867 023	**948 867 414**
	culturaydeporte@valtierra.es	
	De lunes a viernes no festivos de 11.00 a 13.30 h.	**De lunes a viernes de 10.00 a 12.30 h y de 18.00 a 20.00 Sábados de 10.00 a 12.30**
	Técnico deportivo (*)	**Conserje del Polideportivo Municipal de Valtierra**
	Plaza de los Fueros, 1 Valtierra	**Calle Santa Cruz s/n Valtierra**

** En caso de ausencia del técnico, personal administrativo*

HORARIO DE APERTURA Y CIERRE DE INSTALACIONES

***De lunes a sábado** en horario establecido por el Ayuntamiento de conformidad con las necesidades y demandas que se aprecien.

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

El horario estará expuesto semanalmente en el Tablón de Anuncios del Polideportivo, página web, y redes sociales del Ayuntamiento de Valtierra.