



## **INFORME DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN EL 2012**

### **1.- COMPROMISOS DE INFORMACIÓN**

- A lo largo de 2012 hemos cumplido con todos los indicadores en el apartado de información con respecto a los cursos, información del planing semanal, información sobre la suspensión aplazamiento de actividades así como las Normativas aplicables de cursos, uso de instalación, etc, en los medios marcados por la Carta de Servicios como tablón de anuncios, canal local de T.V y página web del Ayuntamiento. Así mismo tanto para la inscripción a los cursos como cambios realizados en el desarrollo de los cursos se ha efectuado mediante el servicios 012 a través de sms. La información de actividades como de otros aspectos relacionados con el Consejo Municipal de deportes ha estado expuesto en el tablón de anuncios del Polideportivo.

### **2.- INSCRIPCIÓN A LOS CURSOS**

- Todos los cursos que se han programado, en los cuales se ha llegado al número mínimo de inscripciones, y han sido costeados por los participantes, se han llevado en horarios y fechas previstos.
- Dentro de las modalidades de inscripción, el 71.28% lo han realizado a través del 012 y el 28.72 % restantes lo han hecho rellenando la ficha. Sin embargo, las actividades que se lanzan posteriormente al comienzo del curso escolar se realizan al 100% rellenando la ficha de inscripción, bien en el polideportivo, bien en las oficinas del Ayuntamiento.

### **3.- DESARROLLO DE LOS CURSOS**

- Todas las actividades han sido avaladas por la Comisión de Deportes y en colaboración con la APYMA del Colegio Público de Valtierra, la Asociación de mujeres La Torraza, el C.A. Valtierrano y el profesor de educación Física del Colegio.

- Todas las actividades nuevas desarrolladas tienen el aval de que el monitor tenga un año de experiencia en el sector ya que no se han contemplado actividades nuevas sino que se están afianzando los cursos programados de otros años.
- Basándonos en la opinión de los usuarios y contenido de las sesiones, el nivel de calidad ofrecido por los monitores es muy bueno con una media de 5.62 de un total de 6 puntos. En general la apreciación en cuanto a formación, trato del monitor y actividades planeadas es muy positiva.
- Sí que ha habido quejas en las encuestas en relación a la limpieza de la pista y temperatura sobre todo de la pista central. Se ha realizado un estudio de ahorro energético a través de una empresa. Una vez recibido se tomarán las medidas oportunas en la manera de lo posible en aspectos económicos.
- Con respecto al material deportivo necesario para el desarrollo de las sesiones , gracias al proyecto “Multideporte Escolar”, todos los años recibimos material deportivo según las necesidades del profesor de Educación Física en consenso con los monitores de deporte escolar.

#### **4.- SOLICITUD DE USO LIBRE DE PISTA**

- En todo el 2012 no ha habido ninguna semana donde las actividades dirigidas avaladas por la Comisión de Deportes superase el 70 % de las horas de ocupación de pista, por tanto se ha cumplido el compromiso de tener un 30 % de horas de uso libre de pista. Generalmente es usado el 40 % de las horas por las actividades aprobadas por el Consejo Municipal de nuevo indicador en el uso libre de la pista y los resultados han sido los siguientes:
  - Con respecto a la franja horaria que más se utiliza es de 18.00-20.00horas y son los usuarios de 24 a 38 años los que más usan los espacios libres en el polideportivo. Los meses de julio, agosto y septiembre baja la media de edad de uso y el uso por horas se distribuyen más proporcionalmente. Este hecho se debe a que no hay actividades programadas y pueden utilizar más franjas horarias y también a la disposición de los usuarios que son la mayoría en edad estudiantil.
  - La modalidad más usada es el uso libre del gimnasio con una media 45% y la pista libre para fútbol sala con una media de 25%.
  - En el mes de septiembre hubo una subida de utilización de la pista en la modalidad de baloncesto debido a la promoción que se hizo este mes con la participación del primer equipo de baloncesto de Navarra.
- El protocolo de petición de pista polideportiva ha cumplido con las exigencias de la carta de servicios en todo momento.

## **5.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES**

- En todo momento se ha cumplido el plan de limpieza de las instalaciones, donde los usuarios del Polideportivo han podido comprobar los registros de limpieza expuestos en ambos vestuarios.
- Referente a las condiciones ambientales se puede decir que hemos cumplido con la temperatura del agua de las duchas, ya que siempre hemos estado entre los márgenes correspondientes al verano e invierno. Los registros de control de la temperatura del agua de las duchas han estado expuestos en ambos vestuarios y a la vista de los usuarios.  
También se ha cumplido el compromiso de la temperatura de la sala, ya que siempre se ha conectado la calefacción 1 hora antes de empezar las actividades programadas. En cuanto a la calefacción de los vestuarios esta ha permanecido encendida durante el horario de apertura del Polideportivo.
- A lo largo del año ha habido 11 averías, 10 han sido solventadas en el plazo de 48 horas, excepto la avería de la caldera de la calefacción, la cual no se pudo solventar en 48 horas debido a que la pieza a arreglar es muy antigua y no se encuentra fácil. Se ha abierto Acción Correctiva interna AC12/03. A lo largo de las temporadas siguientes, este problema (calefacción-caldera) será uno de los que debemos solucionar ya que de las 11 averías, 3 han sido con respecto a la caldera de la calefacción.
- Se han producido 2 atenciones en el botiquín con el consiguiente traslado al centro de Salud. Las dos han sido atendidas según el protocolo marcado por la carta de Servicios del Ayuntamiento de Valtierra. Uno de ellos surgió por un accidente en la pista polideportiva. Una vez analizados todos los aspectos causantes del accidente, la comisión decidió modificar la estructura del conducto de salida de aire, de tal manera, que se volviera a repetir cualquier incidente de este tipo.
- Respecto a la utilización de productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente, cabe decir que todos nuestros productos cumplen este objetivo como los años anteriores por no haber cambiado de distribuidores.

## **6.- MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- En 2012, no ha habido ninguna queja ó sugerencia.
- En todo el año se ha recibido ninguna reclamación por parte de los usuarios en referencia a falta de limpieza, de buen trato al usuario o por falta de información.

- Para el estudio de satisfacción al cliente: se ha optado por hacer las encuestas a través del Servicio 012 y por teléfono. De todas las personas que fueron encuestadas, únicamente 1 no quiso responder. Se ha realizado un informe con los datos recogidos en esta encuesta, destacando satisfactoriamente el desarrollo de los cursos .
- Hay un hueco en las encuestas que no se ha reflejado a lo largo de estos años, pero que puede ser interesante y es el sector de aquellos socios del Polideportivo que usan el mismo pero no participan en ningún curso. Será un grupo a tener en cuenta en la próxima encuesta.

Valtierra 28 de diciembre de 2012