

CARTA DE SERVICIOS

Instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Valtierra



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 10 de mayo de 2021 realizó la última modificación de la Carta de Servicios. El plazo de vigencia de la Carta de Servicios será de 2 años a partir 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 en las instalaciones.
- 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

- Respetar 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.
- Participar en la mejora del servicio haciendo uso de actividades programadas y uso libre de la pista.
- Cumplir 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

SP I Gestión, desarrollo y promoción de actividades deportivas:

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

SP2.- Promoción del deporte salud y prevención de lesiones.

- El Ayuntamiento de Valtierra se compromete a hacer de forma gratuita a todos los usuarios de los cursos del Polideportivo un test de evolución de condición física.
- Disponer de un protocolo en accidentes o lesiones (P.A.S.)
- Habilitar en la instalación de un desfibrilador semiautomático.
- Disponer del servicio de monitor de gimnasio en caso de que el usuario utilice esta prestación como rehabilitación.





SERVICIOS PRESTADOS

SP3- Cesión o alquiler de instalaciones para actividades deportivas

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

SP4- Mantenimiento de las instalaciones deportivas

- Cumplimiento de las normativas existentes a nivel de seguridad de instalaciones
- Mantener en buenas condiciones las instalaciones y el material dispuesto para la práctica deportiva.
- Limpieza de las instalaciones.
- Disponer de buenas condiciones ambientales las instalaciones.

SERVICIOS PRESTADOS

SP5- COMPROMISOS DE CALIDAD

- Analizar periódicamente los resultados de los indicadores establecidos para impulsar proyectos de mejora.
- Responder, tramitar todas las sugerencias y reclamaciones que se presenten.
- 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.



INSTALACIONES



Ubicación, calle Santa Cruz s/n

Planta Baja:

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

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

Vestuarios/Baños Servicio para usuarios con accesibilidad reducida. Disponibilidad de 3 baños en cada vestuario 2 servicios ubicados a pie de pista.

Planta Primera

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 albergar espectadores en eventos deportivos

PISTAS DE PADEL



Ubicación, situadas dentro del campo de fútbol Las Tejerías, **Entrada**, Calle San Isidro
Disposición de dos pistas de padel: Para el desarrollo del juego de padel individual o por parejas.

CAMPO DE FÚTBOL "LAS TEJERÍAS"



Disposición campo de fútbol:

Campo de fútbol para el juego **fútbol 11**, en el que se dividen 2 campos de **fútbol 8**.

Campo de entrenamiento, graderío, vestuarios, baños, salas de almacenamiento de material y calderas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

	COMPROMISOS	INDICADORES
SPI GESTION, DE ACTIVIDADES FISICO DEPORTIVAS	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)	Se actualizará una vez al trimestre cuando haya cursos deportivos. El número máximo de incumplimiento en la actualización de la información en los medios citados no será superior a 3 en un año.
	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.	El número máximo de incumplimiento en la actualización de la información en los medios citados no será superior a 3 en un año.
	Informar a los ciudadanos mediante mensajes 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.	El número de incidencias al año por falta de exposición del tablón y otros medios, no será superior a 3 en un año.
	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	Monitores con acreditación suficiente y deberán tener como mínimo 6,50 puntos sobre 10 en una escala del 0-10 tras la encuesta realizada a los usuarios de las actividades dirigidas
SP2 PROMOVER DEPORTE SALUD	El Ayuntamiento de Valtierra se compromete a hacer de forma gratuita a todos los usuarios de los cursos del polideportivo que estén interesados un test de evolución de la condición física.	Se llegarán a completar test al 60% de los participantes en los cursos deportivos.
	Atender a usuarios con necesidades derivadas de salud por el monitor del gimnasio y hacer seguimiento.	El número de personas No atendidas por el monitor de gimnasio derivadas de salud será de 0"

COMPROMISOS DE CALIDAD

	COMPROMISOS	INDICADORES
SP3 ALQUILER Y CESIONES	El Ayuntamiento se compromete a destinar un 30% de horas mensuales para el uso libre de pista polideportiva	Nº de horas de uso de la pista libre, modalidades y edades, % horas de uso libre destinadas a actividades programadas y a actividades de uso libre no será superior a 30%.
SP4 INSTALACIONES	Limpiar diariamente las instalaciones (pistas, vestuarios, y duchas) cuando no haya actividad en el Polideportivo Municipal.	El grado de cumplimiento del plan de limpieza no será superior a 3 en un mes.
	Las averías serán resueltas en un plazo máximo de 48 horas, las incidencias y seguimiento se podrán consultar al encargado de mantenimiento del polideportivo.	El tiempo transcurrido desde la notificación de la avería por parte de los usuarios hasta la resolución no será mayor de 48 horas.
	Las pistas de pádel estarán en condiciones aptas para la práctica de este deporte	El número de revisiones no será menor de 3 en un año.
SP5 CALIDAD	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.	Exposición en web y tablón del grado de cumplimiento de los compromisos una vez al año.
	Las sugerencias y quejas serán contestadas al usuario del Polideportivo.	Las sugerencias serán atendidas y contestadas en un plazo máximo de 15 días.

ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

“La tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones, serán atendidas y contestadas en un plazo máximo de 15 días”

- 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.
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizan cada año dirigidas al usuario, a los monitores y Conserjería.



INFORMACION Y HORARIOS

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Ayuntamiento de Valtierra		Complejo Deportivo Valtierra	
	948 867 023	621 281 458	
	culturaydeporte@valtierra.es	polivaltierra@gmail.com	
	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	

HORARIO DE APERTURA Y CIERRE DE INSTALACIONES

POLIDEPORTIVO

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.

PADEL

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

El horario estará expuesto en cada instalación y en la web del Ayuntamiento de Valtierra www.valtierra.es