

## CARTA DE SERVICIOS POLIDEPORTIVO DE VALTIERRA

### 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
- ✓ 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

### COMPROMISO 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.

### SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- Gestión, desarrollo y promoción de actividades físico-deportivas.
- Cesión de instalaciones para actividades deportivas programadas.
- Alquiler de instalaciones para la realización de actividades deportivas.

## EL AYUNTAMIENTO SE COMPROMETE A:

### 1. INFORMACIÓN

\* Informar al ciudadano de los cursos que se van a desarrollar en el Polideportivo mediante carteles informativos expuestos en el **Tablón de anuncios**, 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 banner 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 del Polideportivo Municipal.

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

\* 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)*


\* Comunicar anualmente a los ciudadanos:

- ✓ Normativas aplicables en ese momento ( uso de pista, instalaciones, vestuarios...)a través de su exposición permanente en el Tablón de anuncios del Polideportivo **y banner página web Ayto**

- ✓ 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 una vez al año*

### 2. INSCRIPCIÓN A LOS CURSOS

SERVICIOS	INSCRIPCIONES /ATIENDE	CONSULTAS
<b>012</b>	Inscripciones atendidas por los técnicos de este servicio	012
	En el Polideportivo por el conserje En el Ayuntamiento por el técnico deportivo. * En caso de ausencia del técnico atenderá personal del Ayuntamiento	948 867 414 948 867 023
<b>WEB @</b>	A través ficha de inscripción página web Ayo	www.valtierra.es

Todas las inscripciones cuando comienza el curso anual se harán a través del 012, para llevar el control adecuado y nº de inscripciones.

El resto de modalidades se podrán utilizar cuando así se informe en cada curso. *Indicador: Nº de incidencias año en cada modalidad no será superior a 3 en un año.*

### 3. DESARROLLO DE LOS CURSOS

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

*Indicador: Nº de actividades programadas en horario y fechas previstas*

Los monitores tendrán titulación del curso que impartan. Además se realizará un seguimiento continuado del nivel de calidad ofrecido.

*Indicador: Monitores con acreditación suficiente*

*Nº incidencias/año no será superior a 3, por no cumplir con las expectativas de los usuarios.*

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

*Indicador: Nº incidencias/año, no será superior a 3, por no disponer de material necesario básico en el desarrollo de las actividades.*



### 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, modalidades y edades.*

*% horas de uso libre destinadas a actividades programadas y a actividades de uso libre*

Las solicitudes de reserva de espacios se llevarán a cabo en el Polideportivo Municipal **la misma semana que se quiera hacer uso de la pista** en horario y forma de atención al público. El plazo de reserva finalizará una hora antes del comienzo del uso libre de la pista.

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"

### 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

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

\* 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.

## Condiciones Ambientales

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

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

Indicador: Grado de cumplimiento de productos utilizados para la limpieza

## PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS

### LUCES

- ✓ Las luces de la pista se encenderán 5 minutos antes de que empiece cualquier actividad deportiva, siempre que no sea posible con la luz natural.
- ✓ En principio se encenderán las luces de la mitad de la pista y siempre comenzando con 4 focos de los 8 disponibles en cada parte. Utilizar, cuando sea posible, las luces del pasillo de la pista para acceder a las salas de uso deportivo, en lugar de encender las bombillas de la pista.
- ✓ Para el uso de vestuarios y duchas se utilizará el encendido mediante un temporizador que se adaptará a las circunstancias meteorológicas y de ambiente.

Todo el acceso a encendido y apagado de la pista se controlará desde las oficinas de Conserjería

### CALEFACCIÓN

- ✓ Separar los sistemas de calefacción de la pista y las salas para tener un mejor ambiente en cada sección.
- ✓ Encender la calefacción únicamente cuando haya actividades en las salas preparadas para su uso, 15 minutos antes.

### AGUA

- ✓ Para no desperdiciar agua de los grifos de las duchas y lavabos, todas las llaves serán de pulsador.

### ACCESOS

- ✓ Uso del calzado adecuado o en su defecto calzas.
- ✓ Uso de los espacios según normativa general, de cursos, cuarto de material, salas, etc. Se expondrá en el Tablón de Anuncios del Polideportivo.

### 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.

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

**\*\* 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.**

**Página web del Ayuntamiento [www.valtierra.es](http://www.valtierra.es) en apartado Carta de Servicios, Sugerencias**

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

Ayuntamiento de Valtierra	Polideportivo de Valtierra
 948 867 023	948 867 414
 <a href="mailto:culturaydeporte@valtierra.es">culturaydeporte@valtierra.es</a>	
 De lunes a viernes no festivos de 11.00 a 13.30 h.	De lunes a sábados de 10.00 a 12.30 h y de 18.00 a 20.00
 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 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.

### SERVICIOS E INSTALACIONES

#### PLANTA BAJA:

**PISTA POLIDEPORTIVA** para el desarrollo de las actividades en equipo, fútbol sala, baloncesto, balonmano.

**SALA DE ACTIVIDADES**, el desarrollo de actividades orientadas a grupos reducidos dirigidos, cursos

**VESTUARIOS**, 2 servicios ubicados a pie de pista

**BAÑOS**, Servicio para usuarios con accesibilidad reducida.

Disponibilidad de 3 baños en cada vestuario

#### PRIMERA PLANTA:

**SALA DE MUSCULACION, 56m** para el desarrollo libre ó dirigido de ejercicios de musculación (pesas y máquinas).

**ESPACIO ADAPTADO COMO SALA DE SPINNING**, para el ejercicio dirigido de spinning.

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

**GRADERÍO**

### 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.

\* 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: % de quejas y reclamaciones atendidas en plazo

# 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 31 de Marzo de 2014.

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