



INFORME DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN EL 2014

1.- COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

- A lo largo de 2014 hemos cumplido con todos los indicadores en el apartado de información con respecto a los cursos, información del planning 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 (tablón de anuncios, canal local, banner de la 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 servicio 012 a través de SMS. La información de actividades y otros aspectos relacionados con el Consejo Municipal de deportes ha estado expuesto en el tablón de anuncios 31/03/2014 en el Pleno del Ayuntamiento de Valtierra se aprobaron varias modificación de la Carta de Servicios:
 - *Incluir los objetivos o fines que persigue el Ayuntamiento de Valtierra con la publicación de la Carta de Servicios, por lo que habrá que añadir los siguientes objetivos que queremos conseguir con la Carta de Servicios.*
 - ✓ *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 de 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 y actualizar 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.*
 - *Incluir o hacer referencia de dónde se pueden consultar, los derechos de los usuarios en el Polideportivo Municipal:*

“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 ”*

Añadir que la referencia, en la que encontramos esta información es en el “ Manual de Calidad de la Carta de Servicios del Polideportivo de Valtierra”.

- *Eliminar de los apartados de Compromiso de la “Información”, que la comunicación de la Normativa Aplicable se realiza a través del “ Boletín Informativo Municipal”, ya que hay otros métodos más rápidos, directos y más fáciles de difundir y modificar.*
- *Revisión del **Plan de Buenas Prácticas** para uso del Polideportivo Municipal, que quedaría de la siguiente manera:*

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*
- *Uso de los espacios según normativa general, de cursos, cuarto de material, salas, etc.*

El “Plan de Buenas Prácticas”, se modificará conforme las necesidades ó incidencias detectadas por los técnicos, monitores, Conserje, usuarios, etc.

- ***Revisión de la Normativa del Polideportivo Municipal, que quedaría de la siguiente manera:***

1. PUNTO 12: Utilizaciones preferentes:

***Laborables:** de 09,00 a 17,30 horas, uso exclusivo de escolares. De 17,30 a 21,30 horas utilización por grupos de la sala grande. La utilización individual de las salas pequeñas se podrá utilizar en ambos horarios. Cambiarlo por el siguiente párrafo:*

“Laborales: Pabellón: Uso exclusivo de escolares en horario escolar, que podrá ser modificado en función de la temporada y días, se avisará mediante horario semanal del polideportivo.

Sala Gimnasio y Sala Multiusos: La utilización individual de las salas pequeñas se podrá utilizar en ambos horarios”

Sábados: por la mañana uso prioritario para actividades extraescolares (Deporte Escolar). De 15,00 a 20,00 horas uso prioritario para la Liga de Fútbol-Sala, una vez que finalicen los partidos de la Liga, la pista podrá ser utilizada por distintos grupos. Las salas pequeñas podrán ser utilizadas en el horario anteriormente descrito. Será modificado por las letras expuestas a continuación:

“Tendrán prioridad todas aquellas actividades que sean organizadas o avaladas por la Comisión de Deportes, (deporte escolar, Juegos Deportivos, ligas locales o Comarcales, campeonatos...)”

2.- PUNTO 14, el acceso a las instalaciones en los CURSOS, únicamente podrán acceder a los cursos aquellos que estén inscritos en la actividad.

3.- PUNTO 16: Horario de las instalaciones

En lugar de especificar el horario detallado, se pondrá “El horario del Polideportivo será de lunes a sábado, de conformidad con las necesidades y demandas que se aprecien, anunciándose, en cada periodo de tiempo (invierno, verano, horario escolar, fines de semana) y semanalmente en el apartado de la página web del Ayuntamiento (CARTA DE SERVICIOS) y tablón de anuncios del Polideportivo.

Otros cambios de observaciones detectadas:

- **Compromiso de la información :**
 - ✓ Incluir en el compromiso “Informar a los ciudadanos **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” **mediante SMS que se realizará a través del Servicio 012.**

- **Compromiso inscripción de los Cursos :**

De todas las modalidades de inscripción, será a través del 012, la que prevalezca del resto a la hora de sacar el curso al inicio de temporada o un curso nuevo. Por tal motivo, se llevará mejor control cuando haya tope de inscripción, de esta manera cuando se supere el ratio, el resto quedará en lista de espera y no habrá margen de error, ya que a través de este servicio, se informa a la organización del día, hora y nº de inscripción de cada usuario. También los horarios para llamar son más amplios que el resto de modalidades. No obstante, se podrá pedir información a través de la página web, en persona ó por teléfono, en las otras modalidades, ó incluso realizar las inscripciones cuando así se anuncien en los cursos.

Por tanto se modifica, el desarrollo de la inscripción a los cursos y también el indicador que pasará a ser: “ Nº de incidencias al año no será superior a 3 en un año en cada una de las modalidades de inscripción”

- **Compromiso desarrollo de los Cursos :**
 - ✓ Los monitores tendrán titulación del curso que impartan. Incluir: “Además se realizará un seguimiento continuado del nivel de calidad ofrecido”

Que se registrarán por el Indicador: "Monitores con acreditación suficiente, el nº incidencias/año no será superior a 3, por no cumplir con las expectativas de los usuarios".

- Compromiso Solicitud de las instalaciones para el uso libre de la pista :

En el punto del apartado,

- ✓ 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.

Cambiarlo por el siguiente compromiso:

"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 establecida. 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

- Servicios e Instalaciones :

Debido a las obras cometidas en el Polideportivo, los espacios habilitados para el uso de los socios en el mismo expuestos en la Carta de Servicios deben ser modificados y actualizados quedando de la siguiente manera:

- 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, taquillas, duchas y baños

BAÑOS , 1 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 para uso de las gradas y sala de musculación.

GRADERÍO

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 91.28% lo han realizado a través del 012 y el 9.72 % 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 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 y que estos cursos que se están afianzando los cursos programados de otros años.
- Debido a las reformas y la nueva inversión del Polideportivo y que afectan directamente al uso del gimnasio, éstos han tenido que prescindir del uso de la sala de fitness durante una semana .Así como de la puesta en marcha de la nueva caldera que ha afectado al uso de las instalaciones a lo largo de una semana del mes de junio por el uso de las duchas, pero que no afectado al desarrollo de los cursos. Circunstancias que han sido avisadas a todos los participantes mediante carteles en el tablón del polideportivo, llamadas personalizadas y SMS desde el Servicio 012 del Ayuntamiento de Valtierra.
- Basándonos en la opinión de los usuarios y contenido de las sesiones, el nivel de calidad ofrecido por los monitores es bueno. En general la apreciación en cuanto a formación, trato del monitor y actividades planeadas es muy positiva.
- Con respecto al material deportivo necesario para el desarrollo de las sesiones, gracias al proyecto “Multideporte Escolar” y los nuevos cursos realizados en las Instalaciones del Polideportivo, como pádel... todos los años adquirimos material deportivo según las necesidades del profesor de Educación Física y en consenso con los monitores de deporte escolar y del resto de actividades deportivas nuevas.

4.- SOLICITUD DE USO LIBRE DE PISTA

- En todo el 2014 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.
 - La modalidad más usada es el uso del gimnasio con una media 45% y la pista libre para fútbol sala con una media de 25%.
- El protocolo de petición de pista polideportiva ha cumplido con las exigencias de la carta de servicios en todo momento.
- Se ha producido un cambio de horario en la apertura de las instalaciones para uso de los socios, como ha sido el cierre de los sábados por la tarde, a no ser que haya una actividad deportiva que por interés así lo requiera.
- Así mismo el horario de la tarde es hasta las 21.00h, en lugar de las 22.00h como era la temporada pasada, provocando esta situación, el uso de la pista polideportiva y otras salas, las conversaciones con socios y monitores y por las necesidades del Ayuntamiento con respecto al conserje, el cual entrará una hora antes por las mañanas para preparar todo a puerta cerrada en lugar de estar hasta las 22.00h en el polideportivo.
- Uso de socios polideportivo de lunes a viernes 9.00 a 13.00h y de 16.00 a 21.00h
- Sábados de 9.00 a 13.00h
- Para el uso del pádel los sábados por la tarde y domingos, los socios pueden disponer de la llave electrónica previa petición de un día de antelación al conserje de las instalaciones deportivas.

5.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

* Con el fin de mejorar las condiciones medioambientales y el ahorro energético, el Ayuntamiento ha decidido realizar obras en el polideportivo que consisten en:

- ✓ Colocar una caldera nueva separada del colegio para ahorro energético
- ✓ Cerrar la parte de arriba del pabellón para que no estuviera continuamente entrando y saliendo aire del exterior, con el fin de mantener la temperatura en la pista
- ✓ Acondicionar el sistema de iluminación del pabellón, para ahorrar energía dependiendo de las partes y zonas que se vayan a usar en ese momento.

- ✓ Creación de una nueva instalación, como son 2 pistas de pádel dentro del complejo del Polideportivo.
- ✓ Ampliación de las máquinas del gimnasio, ubicando las máquinas de cardio en el exterior de la sala de fitness.
- 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. Se amplían las zonas de limpieza como los baños del nuevo gimnasio pero siguiendo las condiciones de la Carta de Servicios.
- 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 partir de noviembre se realizará la medición conforme al nuevo plan de buenas prácticas.
- A lo largo del año 2014 no se ha producido ninguna avería
- No se ha producido ninguna atención en el botiquín ni traslados al Centro de Salud.
- 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 2014, no ha habido ninguna queja ó sugerencia por escrito.
- 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.

Valtierra 20 de diciembre de 2014