



INFORME DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN EL 2015

1.- COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

- A lo largo de 2015 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), pero no hemos dejado claro el uso de las [pistas de padel](#), instalación no contemplada por la Carta de Servicios porque se construyó en el año 2014. El Ayuntamiento de Valtierra se compromete a meter esta instalación en el complejo Polideportivo de Valtierra y como consecuencia en los compromisos de la Carta de Servicios.
- 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 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.
- Todas las actividades y cursos nuevos se han canalizado a través del servicio de inscripción 012.

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.
- 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. A partir de la próxima temporada, nos

basaremos como indicador en los monitores de los cursos en reclamaciones o informes negativos para su posterior contratación.

- Tampoco este año, hemos valorado el uso de las pistas de padel en las encuestas y que lo haremos ya en el año 2016 y también de uso libre de las pistas polideportivas, gimnasio y sala de ciclo Indoor.

4.- SOLICITUD DE USO LIBRE DE PISTA

- En 2015 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%. Nos comprometemos para el año 2016 ha [medir el uso de cursos y socios que usan el polideportivo libre](#) y a través de los cursos.
- El protocolo de petición de pista polideportiva ha cumplido con las exigencias de la carta de servicios en todo momento. En 2016 usaremos un nuevo protocolo para el uso de las pistas de padel, que mediremos a través de indicadores en la Carta de Servicios.

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. 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. Comprobaremos las medidas con [indicadores negativos en la Carta de Servicios de 2016](#).
- A lo largo del año 2015 no se ha producido ninguna avería
- No se ha producido ninguna atención 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 2015, 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 de manera diferente a otros años, en lugar de llamadas de teléfono se ha realizado a través de las clases programadas y que se han rellenado de diferentes actividades como ciclo Indoor, running, Gimnasio con uso de monitor, padel.

Con respecto a sugerencias de los usuarios del polideportivo predomina la propuesta de hacer un bono para el polideportivo que ofrezca poder participar en varias actividades deportivas sin cuota como se hace en otras instalaciones deportivas. Es un tema complicado de tratar por el tema económico y de socios. Se estudiará para la temporada que viene.

- 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 20 de diciembre de 2015.