



AYUNTAMIENTO
DE LA VILLA DE VALTIERRA

Destacar que la modificación de la Carta de Servicios del Polideportivo de Valtierra se ha actualizado en el Pleno celebrado por el Ayuntamiento de Valtierra en la fecha del 27/12/2016, modificación que debía hacerse antes y que no cumplimos con este compromiso en su momento. Las modificaciones son las siguientes:

INFORMACIÓN

- Se aclara en el tablón de anuncios y página web del Ayuntamiento los horarios de uso del Polideportivo y las pistas de padel.
- Se concreta el formato de reserva de pista por reserva de pista polideportiva o reserva de pista de padel , (*ver Carta de Servicios*)
- 1.- 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 y en la página web del Ayuntamiento de Valtierra.
 - o Quitar la exposición de la información del Canal Local de Valtierra TV ya que la misión de este local no sigue las pautas iniciales que cuando comenzó.
- 2.- Informar a los ciudadanos mediante SMS y en el tablón de anuncios, en aquellos casos en los que por causa mayor, sea imposible la realización de alguna de las actividades programadas o sea necesario cerrar las instalaciones.
 - o Cambiar el indicador, el número máximo de incidencias no será superior a 3 en un año.
- 3.- 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.
 - o Cambiar el indicador, el número máximo de incidencias no será superior a 3 en un año

SOLICITUD DE RESERVA DE LOS ESPACIOS

- 1.- Se ha añadido el compromiso de la solicitud de las pistas de padel, servicio nuevo que no estaba contemplado en la Carta de Servicios del Polideportivo.

SERVICIO DE INSTALACIONES

1.- En cuanto a los servicios de las instalaciones debemos añadir los siguientes:

- Pista polideportiva, añadir minibasket.
- Pista de padel, añadir dos pistas de padel.
- Sala de ciclo indoor, cambiarla por la denominación de sala fitness y añadir el número de bicicletas de ciclo indoor.

SERVICIO DE INSTALACIONES

Cambiar el indicador de la temperatura del agua de las duchas, por *“informar de la temperatura de las duchas no será superior a 3 en un año”*

Oportunidades de mejora:

- Tabla de indicadores internos que ayuden a la gestión y a la toma de decisiones, como gasto energético, socios del polideportivo, etc
- Incluir compromisos del uso del padel
- Tratar de recoger a través de los monitores sugerencias /quejas/ oportunidades de mejora
- Revisar la redacción de la pregunta relativa a precios y cambiar
- Revisar LOPD

Observaciones , aclarar horarios de apertura y cierre del polideportivo y pistas de padel

Durante el 2016 se han detectado algunas no conformidades

INFORME DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN EL 2016

1.- COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

- A lo largo de 2016 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, 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, excepto la actividad de ciclo indoor en el último trimestre que por las bajas que se producen no cumplimos el ratio mínimo de inscritos. La solución ha sido unificar los dos grupos en uno en horario que a todos los participantes.
- 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, sección del Club Filial Atletismo de Valtierra, Gimnasio Fitness 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 2016 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 y ha cumplido con las exigencias de la carta de servicios en todo momento. En 2017 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.
- 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 2016 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 2016, 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.
- Hay un hueco en las encuestas que no se ha reflejado a lo largo de estos años, que son usuarios de los cursos de padel.

