



INFORME DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN EL 2018

Actualmente la Carta de Servicios del Polideportivo de Valtierra tiene vigencia hasta 2018 por lo que se va a realizar una renovación de los compromisos, indicadores, etc, de la misma.

1.- COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

- A lo largo de 2018 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 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.

- Se aconseja introducir datos de LOPD en el registro de las hojas de inscripción, y así se ha realizado.
- Puesto que el cierre de las pistas de padel se va a prolongar en el tiempo, se ha incluido en la página web, dentro del banner de la Carta de Servicios, que actualmente está inutilizada por problemas técnicos y que se seguirá informando sobre este tema.

4.- 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.
- A lo largo del año 2018 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 2018, 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.

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. Se indicarán en la web los horarios por temporadas, verano e invierno. Se modificará la carta de servicios próximamente, indicadores, servicios que se incluyen, etc.

Valtierra 1 de diciembre de 2018.