



### **INFORME DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS EN EL 2019**

Tras la auditoría realizada el 10 de diciembre de 2019, se detectan las siguientes anomalías:

**A.C 1.- En contra de lo indicado en la propia carta de servicios, no está disponible el “protocolo en accidentes o lesiones P.A.S para usuarios ni expuesto en el Polideportivo ni en la web del Ayuntamiento.**

A) Se crea una hoja informativa con respecto al protocolo P.A.S tal y como se adjunta en el desarrollo de la acción correctiva..

B) Dicha hoja se expone en el tablón de anuncios y en la parte de las gradas ( para que tengan disponibilidad los usuarios), Se reparte a los monitores de las actividades

C) La misma hoja se publicará en la página web del Ayuntamiento en el apartado de la carta de Servicios

**PROCOLO**

**P**ROTEGER

1. tú mismo  
2. el entorno  
3. al accidentado

**MINIMIZAR DAÑOS**

---

**A**VISAR

llama al 112.  
· informa sobre el estado del accidentado  
· informa sobre el lugar exacto  
· no cuelgues hasta que te lo indiquen

---

**S**OCORRER

**Valoración 1ª:**  
conciencia y respiración (RCP si preciso)  
**Valoración 2ª:**  
cabeza, tronco y extremidades  
**No mover si posible**

**A.C 2.- No se ha incluido en la carta de servicios el plazo de vigencia de la misma**

Se incluye el plazo de vigencia en la Carta de Servicios

Se incluye el plazo de vigencia en la página web del Ayuntamiento

en el apartado de la carta de Servicios.

#### **AC03/19 Redacción de indicadores**

A.- El indicador definido para medir el compromiso 5 “ inversiones” no es inequívoco ( de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, la cantidad aportada se ajustará a las necesidades expuestas en las encuestas por los usuarios, monitores y conserje y en base a la partida presupuestaria existente”

**AC03/19ª.- COMPROMISO 5:** “Se invertirá anualmente en las instalaciones deportivas en base a las necesidades existentes en el momento y tras contrastar con ( conserje, encuestas, sugerencias...) Disponer del material necesario en cuanto a cantidad y condiciones de calidad para el correcto desarrollo de la actividad”

Se cambiará por “ Disponer del material deportivo necesario para un desarrollo de las actividades con calidad.

Indicador: El Ayuntamiento de Valtierra invertirá un 8% del presupuesto total en actividades deportivas para material e inversiones del Polideportivo.

**AC03/19B** El indicador definido para medir el compromiso 6 “ uso de hora libre” no es coherente: indica que no será superior a 30%- cuando el compromiso es que como mínimo sea el 30%.

**COMPROMISO 6** : El Ayuntamiento se compromete a destinar un 30% de horas mensuales para el uso libre de pista polideportiva para los socios/as.

*Indicador: El nº de horas de uso de la pista libre será como mínimo de un 30% en horario de uso del polideportivo.*

**AC03/19C.-** El indicador definido para medir el compromiso 7 “ Limpieza” no es coherente en su redacción “ el grado de cumplimiento del plan de limpieza no será superior a 3 en un mes.

**COMPROMISO 7:** Limpiar diariamente las instalaciones (pistas, vestuarios, y duchas) cuando no haya actividad en el Polideportivo Municipal.

*Indicador: El grado de cumplimiento del plan de limpieza será del 100%.*

**AC04/19 Establecer compromiso e indicador para el apartado de deporte salud** En la nueva carta de Servicios se ha incluido el Servicio “promover en el usuario del polideportivo el deporte Salud así como la prevención de lesiones” pero no se ha establecido ningún compromiso ni indicador asociado al mismo.

**Promover en el usuario del polideportivo el Deporte y Salud así como la prevención de lesiones:**

\_ Realizar test para conocer el estado de forma del usuario del polideportivo y su capacidad de mejora.

\_ [Disponer de un protocolo en accidentes o lesiones \(P.A.S. \)](#)

\_ Habilitar en la instalación un desfibrilador semiautomático.

\_ Disponer de monitor de gimnasio en caso de que el usuario utilice este servicio como rehabilitación.

*Indicador: El Ayuntamiento de Valtierra se compromete a hacer de forma gratuita a todos los usuarios del polideportivo que estén interesados un test de la evolución de la condición física de cada uno.*

## **1.- COMPROMISOS DE INFORMACIÓN**

- A lo largo de 2019 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.
- 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 en formato on-line.

## **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. Valtierano y el profesor de Educación Física del Colegio.
- Todas las actividades nuevas desarrolladas tienen el aval de que el monitor tenga la titulación exigida actualmente.
- 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 “Escuelas deportivas” se ha adquirido material deportivo según las de la propia actividad. .

#### **4.- SOLICITUD DE USO LIBRE DE PISTA**

- En todo el 2019 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. No ha habido ninguna solicitud de uso de la pista entera, en cambio si que ha habido de baloncesto pero no para más de 3 personas.
- El protocolo de petición de pista polideportiva ha cumplido con las exigencias de la carta de servicios en todo momento.

#### **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.
- A lo largo del año 2019 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 2019, 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 de formularios de google foarm.

Valtierra 20 de enero de 2020