



Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD
Y CENTROS CÍVICOS.

Rueda de prensa, hoy 22 de Diciembre del 2009 a las 10:30 D. Jesús Alava, Concejel del Área de Deportes, Educación, Juventud y Centros Cívicos y del Centro de gestión de Deportes presenta la Actual Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola.

El Ayuntamiento de Tudela continua apostando por la tarea de imprimir *Calidad a sus actuaciones*, por esta razón los Servicios que el Ayuntamiento de Tudela presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la modernización y calidad.

➤ **Generación de la Nueva Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola.**

La Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola se inscribe dentro del horizonte de mejora, calidad y de futuro.

Consiguiendo la 1ª edición de la Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola en el 2003, obteniendo la Certificación por AENOR el 2 de marzo del 2006, siendo desde este instante revisada y mejorada. La actual Carta de Servicios fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del M.I. Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 8 de mayo de 2009, y está vigente hasta el 8 de mayo de 2011.

A través de esta Carta de Servicios se informa con detalle de los Servicios Municipales que están a disposición de los ciudadanos, de los compromisos de calidad que el Ayuntamiento de Tudela adquiere con los ciudadanos a la hora de prestarlos y de los derechos y obligaciones que les asisten.

Además a nivel de trabajadores del Ayuntamiento de Tudela les permite mejorar la organización del trabajo a través del análisis de los procesos de trabajo, reforzando las fortalezas en cuanto a los servicios prestados y planteando acciones de mejora para corregir deficiencias concretas y/o mejorar la atención prestada.

La Carta de Servicios es un documento de acceso público que exige realizar un seguimiento y análisis para velar por el mantenimiento de los compromisos adquiridos y valorar la satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios públicos prestados para consolidar y continuar mejorando las prestaciones.

Esta constante evolución y revisión hace necesario el que en la Revisión 5: 30/03/2009 se genere una Nueva Redacción de la Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola y un Nuevo Folleto Divulgativo.

Las principales variaciones de esta Revisión 5 con respecto a la anterior (revisión 4) son:

1. Subsanan las No Conformidades detectadas en la Auditoria de Diciembre del 2008 para adaptarla a la Nueva Normativa de Calidad **Norma UNE 93200:2008**:
 - Incluir plazo de vigencia de la Carta de Servicios (máximo dos años desde su aprobación).
 - Forma de Acceso (Plano) a los Puntos de Información.
 - Forma de consulta de la legislación aplicable.
 - Forma de consulta de los derechos y obligaciones de los usuarios.
2. Revisión Servicios, Instalaciones y Actividades desarrolladas.
3. Modificación en la Redacción del Compromiso 1º (eliminando indicadores: nº de medios de difusión utilizados y nº de envíos realizados utilizando las nuevas tecnologías) y del Compromiso nº2.
4. Clarificar en el apartado de Información y Atención al público qué tipo de información se puede recibir en cada uno de los puntos de información recogidos.
5. Modificar el folleto divulgativo de la Carta de Servicios para adaptarlo a los nuevos contenidos.



Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD
Y CENTROS CÍVICOS.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL COMPLEJO MUNICIPAL ELOLA.

Vamos a ir haciendo referencia al Compromiso redactado en la Carta de Servicios, compararlo con cómo reflejamos vamos a medir su consecución y por último la estadística manejada:

Compromiso 1: Un 90% de los socios tendrán a su disposición toda la información actualizada permanentemente en los puntos de información sobre actividades ofertadas y posibilidades de uso, así como se facilitará información semanal en los paneles del Polideportivo Elola acerca de las actividades o eventos deportivos.

Este compromiso se mide a través de cuatro indicadores: Número de folletos informativos repartidos; Número de cartas personales enviadas/número de socios; número de quejas por incumplimiento en la información; Número de avisos, quejas y sugerencias sobre la falta de información en los paneles.

A lo largo del 2009, se han desarrollado 9 actividades de Difusión/Información:

- Carteles y Folletos informativos colocados por la ciudad, expuestos en el Complejo Municipal Elola, y SAC. Se han realizado 7 campañas.
- Paneles de Información: Se han realizado 32 carteles de actos puntuales celebrados en la instalación.
No hay ninguna AQS que haga referencia al incumplimiento en la información en general ni en concreto a la falta de información en los paneles.
- Cartas a los socios: Se realizaron 3 actuaciones de 6100 cartas cada una. El contenido de las cartas fue referente a las actividades deportivas con un 96% de cartas entregadas; a las tarifas con un 95% de cartas entregadas y respecto a la Nueva Carta de Servicios con un 97 % de cartas entregadas.

Como se desprende, el compromiso es del 90% y hemos conseguido rebasar el 95%.

Compromiso 2: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas o sugerencias relacionadas con el Complejo Municipal Elola se transmitirá al ciudadano en un plazo de 20 días. El 20% restante se transmitirán en un plazo de 60 días.

Este compromiso lo medimos a través de tres indicadores: Número de avisos, quejas y sugerencias presentadas cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo inferior o igual a 20 días respecto al número total de quejas y sugerencias; Número de avisos, quejas y sugerencias presentadas cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo de 60 días respecto al número total de quejas y sugerencias. Plazo medio de respuesta a las AQS presentadas.

Se recibieron 21 Avisos, Quejas y Sugerencias, de estas 19 (90,47%) se contestaron en un plazo inferior a 20 días y 2 (9,52%) en un plazo inferior a 60 días. El plazo medio de respuesta a las AQS presentadas es de 11,48 días.

Satisfacemos el compromiso incluso lo superamos, tenemos el 90,47% frente al 80% del compromiso.

Compromiso 3: Más del 70% de las horas estarán disponibles para el uso libre del polideportivo en la pista de parquet, frontón y gimnasio.

Este compromiso lo medimos a través de: Numero de usuarios que utilizan las instalaciones en uso libre respecto al número total y por el % de horas de uso libre respecto al total de horas.

Del 1 de enero al 16 de diciembre 2009, se han hecho 60.859 utilizaciones de uso libre respecto a 80.969 que son el número total de usos (de estas, 8.016 son para entidades deportivas y 12.094 de actividades municipales).

De cara al compromiso, el 81,80% de las horas que está abierto el pabellón está destinado para uso libre, por tanto superamos el objetivo del compromiso que es "más del 70%".



Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD
Y CENTROS CÍVICOS.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL COMPLEJO MUNICIPAL ELOLA.

Compromiso 4: La instalación cumplirá un 100% de los requisitos necesarios para cumplir la normativa de accesibilidad y se informará sobre este aspecto en los folletos de tarifas y horarios de instalaciones deportivas municipales de Tudela.

Este compromiso se mide a través de los indicadores: número de avisos, quejas y sugerencias relacionadas con accesibilidad de minusválidos y número de acciones correctivas/de mejora tomadas al respecto.

No existen AQS relacionadas con accesibilidad de minusválidos, con lo que podemos decir que cumplimos el compromiso.

Compromiso 5: Se introducirá una mejora anual referida a instalaciones y más del 80% de los encuestados apreciará de forma positiva las mejoras introducidas.

Se mide este compromiso por: número de mejoras en vestuarios y zonas de juego-ocio anuales y % de encuestados que valoran satisfactorias las mejoras introducidas.

Se han desarrollado 6 actuaciones de mejora con un importe de 19.282€. En el primer trimestre del 2009, se realizaron 243 encuestas y de estas, 196 contemplan la mejora como positiva, lo que supone el 80,65%. Por lo que este compromiso al rebasar el 80% también se cumple.

Compromiso 6: Potenciar la información y atención permanente y de calidad a los usuarios/as sobre actividades, servicios y cualquier otro aspecto relevante de la instalación. En este sentido nos comprometemos concretamente a: 1) Habilitar unos paneles informativos durante el verano, con información actualizada 2 veces al día sobre aspectos de la piscina: nivel de pH, cloro, temperatura del agua, temperatura del exterior y cantidad de agua renovada cada día, 2) Informar diariamente del cumplimiento y desarrollo del plan de limpieza.

Este compromiso se comprueba por medio de dos indicadores: número de días que no se colocan los paneles informativos y número de días que no se colocan los planes de limpieza.

Se ha cumplido este compromiso en ambos indicadores al 100%, es decir todos los días ha aparecido a alcance del ciudadano la información planteada.

Compromiso 7: La puntuación media de satisfacción de los encuestados con los monitores será de al menos un 8 sobre 10.

Este compromiso lo medimos a través de la puntuación media de satisfacción de los encuestados con los monitores.

Nuestro compromiso está en un 8, mientras que en las encuestas realizadas durante el primer trimestre del 2009, referente a los cursos 2008-2009 se ha obtenido un 9,58 de puntuación sobre 10.

Con lo que no sólo conseguimos el compromiso sino que lo rebasamos notablemente.



Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD
Y CENTROS CÍVICOS.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL COMPLEJO MUNICIPAL ELOLA.

Compromiso 8: Los usuarios mayores de 40 años inscritos en la sala de musculación, los jugadores mayores de 30 años inscritos en el torneo de fútbol sala y los mayores de 55 años tendrán una revisión obligatoria y para los restantes una revisión opcional.

Este compromiso se mide por el número de revisiones realizadas de carácter obligatorio y por el número de revisiones realizadas de carácter opcional solicitadas a petición de los usuarios.

Se han realizado 43 revisiones obligatorias a jugadores mayores de 30 años de fútbol sala y se han realizado 29 revisiones a usuarios mayores de 40 años inscritos en la sala de musculación. Ambos colectivos suponen el 100%, de usuarios "obligados" a realizarla.

También se han realizado 98 revisiones optativas: a clubs 87 y otras 11.

Como conclusión podemos afirmar a raíz de los resultados alcanzados, que se han conseguido incluso rebasados todos los compromisos de la Actual Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola, medidos a través de los indicadores de Calidad establecidos.

El miércoles 13 de enero de 2010, vendrá la inspectora de AENOR a realizarnos la Auditoria para mantener la Certificación de la Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola.