



Instalaciones Deportivas

CARTA DE SERVICIOS 18/19



Ayuntamiento
de Villava



Las instalaciones deportivas municipales de Villava-Atarrabia constituyen uno de los centros de vida de la localidad, consiguiendo aglutinar a todos los sectores de población fomentando los hábitos saludables, la actividad física y el deporte. Mediante las características de cada instalación y el personal que trabaja en cada una de ellas, nuestro objetivo es dar un servicio de calidad que se adapte a las necesidades de la población. A través de esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la ciudadanía los servicios que desde las Instalaciones Deportivas Municipales prestamos, así como los compromisos que asumimos.

Mikel Oteiza Iza
Alcalde de Villava

SERVICIOS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES:

■ GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

- Atención e información a la ciudadanía sobre las Instalaciones.
- Facilitar y fomentar la actividad física y el deporte.
- Mantenimiento y limpieza de las Instalaciones.
- Custodia y vigilancia de las Instalaciones y de las personas usuarias según Reglamento de Régimen Interno.
- Detección de necesidades de dotaciones y mejoras en las instalaciones.
- Coordinación con el Servicio de Deportes del Ayuntamiento.

■ ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Tramitación de altas, bajas y excedencias de las personas abonadas.
- Tramitación de recibos y pagos por uso de la instalación.
- Inscripciones a actividades ocio-recreativas, servicio de masajes y entrenador personal.
- Tramitación de alquileres de las instalaciones deportivas.
- Registro de quejas, peticiones y sugerencias.
- Elaboración de propaganda y difusión de los servicios que se prestan en las instalaciones.

■ PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OCIO-RECREATIVAS

- Elaboración y puesta en marcha de la campaña de invierno y de verano de actividades ocio-recreativas según la programación anual.
- Dinamización de las instalaciones deportivas con actividades extra: Campeonatos, Cursos, Ludotecas, Eventos, Jornadas deportivas...
- Cesión de las instalaciones deportivas a los Clubes de Villava-Atarrabia según criterios marcados por el Servicio de Deportes.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

■ Mantenimiento, conservación y mejora de las Instalaciones Deportivas

- El 90% de las acciones de mantenimiento no previstas en las instalaciones deportivas se cerrarán en un plazo inferior a 7 días naturales desde su detección y el 10% restante en el plazo máximo de 30 días naturales. Así mismo, se expondrán mensualmente en paneles visibles dichas acciones correctivas.
- Se realizarán anualmente, al menos, 5 mejoras en las instalaciones deportivas que se expondrán en paneles visibles.
- Se realizarán anualmente, al menos, 2 mejoras de carácter medio-ambiental que se expondrán en paneles visibles.
- Las instalaciones deportivas tendrán una correcta limpieza. En una escala de 1 a 10, la nota media de las personas usuarias encuestadas superará el 7. El número de quejas anual por deficiente limpieza no será superior a 5.
- El sistema de energía solar de la piscina cubierta estará activo durante todo el año y se expondrán anualmente, de manera pública, los Kilovatios generados por el sistema de energía solar durante el año.

■ Atención a la persona usuaria

- Se dará respuesta en un plazo inferior a 15 días naturales al 100% de las Quejas, Sugerencias, Peticiones y Agradecimientos recibidos.
- Antes del 30 de agosto de cada año se publicará una revista con la actividad ocio-recreativa de agua y seco que se oferta en las Instalaciones Deportivas.
- Se tendrá a disposición de las personas usuarias una oferta de actividades que contenga, como mínimo, el siguiente número de grupos activos: Temporada de Invierno: 50 grupos activos. Temporada de Verano: 10 grupos activos.
- En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7 en el apartado relativo a la valoración global de las instalaciones deportivas.
- Las personas usuarias serán tratadas con amabilidad, rapidez y eficacia. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 8. El número de quejas anual por deficiente atención personal no será superior a 3.

■ Seguridad

- Disponer en óptimas condiciones para su uso de dos Desfibriladores Semiautomáticos (DESA) en las Instalaciones Deportivas.
- El 100% de los y las socorristas y vigilantes harán anualmente un reciclaje de primeros auxilios.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de acciones correctivas cerradas en plazo.
- Número de mejoras realizadas anualmente en las instalaciones deportivas.
- Exposición mensual en paneles visibles de las acciones correctivas.
- Número de mejoras realizadas de carácter medio-ambiental anualmente en las instalaciones deportivas.
- Índice de satisfacción de la persona usuaria con la limpieza de las Instalaciones Deportivas.
- Número de quejas por deficiente limpieza de las Instalaciones Deportivas.
- Anotación anual y exposición pública de los KW generados.
- Porcentaje de respuestas dadas en plazo en las AQS.
- Fecha publicación de la revista.
- Número de grupos activos en verano y en invierno.
- Índice de satisfacción de la persona usuaria con las Instalaciones deportivas.
- Índice de satisfacción de la persona usuaria con la amabilidad, rapidez y eficacia con la que se le ha atendido.
- Comprobación semanal mediante Test de su estado. Indicadores de fecha de caducidad de pegatinas y batería del DESA.
- Porcentaje de Socorristas y Vigilantes realización del reciclaje de primeros auxilios y salvamento acuático.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En caso de que la persona usuaria no quede satisfecha en algún aspecto, está invitada a formular propuestas que ayuden a corregir esas deficiencias o mejorar los servicios. Se pueden hacer presencialmente en la oficina del Complejo Martiket y el Complejo Lorenzo Goikoa mediante el modelo que se facilita. Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: iritzia-opinion@kirolmartiket.com. También es posible hacerlo enviando a la dirección de correo electrónico info@kirolmartiket.com el modelo de reclamación o solicitud que puede encontrarse en la página web del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia, <http://www.villava.es/es/ayuntamiento/servicios/deporte>. Periódicamente consultaremos la opinión de los ciudadanos a través de encuestas para conocer el grado de satisfacción que perciben respecto a la calidad de los servicios prestados y a nuestros compromisos.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Nos comprometemos a informar anualmente a la ciudadanía, a través del Boletín Informativo del Ayuntamiento y mediante exposición en el tablón de información del Complejo Martiket sobre el grado de cumplimiento de los compromisos.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias así como la legislación aplicable se puede consultar en las Instalaciones Deportivas Municipales y a través de la web municipal www.villava.es

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

1 de enero de 2018. Periodo de vigencia: 2 años.

DÓNDE ESTAMOS

Complejo Martiket: C/ Grupo Martiket s/n. Piscinas de Villava • 31610 Villava (Navarra) • Tel: 948 334 920 • info@martiket.com
Complejo Lorenzo Goikoa: C/ Fermín Tirapu s/n. • 31610 Villava (Navarra) • Tel: 948 383 021 • polideportivo@martiket.com

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE:

COMPLEJO MARTIKET:

- Verano: puerta principal (C/ Grupo Martiket s/n).
 - Invierno: puerta principal (C/ Grupo Martiket s/n), y personas abonadas por entrada torno Piscina Cubierta (C/ Grupo Martiket N° 34).
- Línea de autobús, N° 4.

COMPLEJO LORENZO GOIKOA:

- C/ Fermín Tirapu s/n, junto al complejo escolar Atargi-Lorenzo Goikoa.
- Línea de autobús, N° 4 y 7.

