# Instalaciones Deportivas

# CARTA DE SERVICIOS 24/25

Ayuntamiento de Villava

AENOR Servicio Certificado Carta de Servicios

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 físico-deportivas y entrenamientos personales para sala musculación y natación.
- Tramitación de alquileres de las instalaciones deportivas.
- Registro de Avisos, Quejas 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 anualmente 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 térmica 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 los Avisos, Quejas, Sugerencias 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 pondrá a disposición de las personas usuarias una oferta anual que, contenga como mínimo, 20 actividades físico deportivas diferentes, llevando a cabo tanto actividades cuatrimestrales como parrilla de actividades.
- 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.
- En la recepción de las instalaciones, 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.
- Disponer ininterrumpidamente de una página o aplicación web que permita a las personas interesadas realizar gestiones relacionadas con las instalaciones deportivas municipales vía on-line. El número de incidencias por página web no operativa no será superior a dos al año.

### Seguridad

- Disponer en óptimas condiciones para su uso de tres Desfibriladores Semiautomáticos (DESA) en las Instalaciones Deportivas.
- El 100% de los socorristas harán cada dos años el reciclaje acuático.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de acciones correctivas cerradas en plazo.
- Número de mejoras realizadas anualmente en las instalaciones deportivas.
- Exposición anual 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 por placas solares.
- Porcentaje de respuestas dadas en plazo en las AQS.
- Fecha publicación de la revista.
- Número de actividades físico-deportivas diferentes activas 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 de Informe Anual del DESA/DEA por mantenedor externo.
- Porcentaje de Socorristas y realización del reciclaje de primeros auxilios y salvamento acuático.
- Número de incidencias aplicación web no operativa.

## 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: **info@kirolmartiket.com** el modelo de reclamación o solicitud que puede encontrarse en la página web del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia, **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, en la página web 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 2024. 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@kirolmartiket.com • Facebook. @villavakirol
Complejo Lorenzo Goikoa: C/ Fermín Tirapu s/n. • 31610 Villava (Navarra) • Tel: 948 383 021 • polideportivo@kirolmartiket.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 Nº34).

Línea de autobús, Nº 4.

**Complejo Lorenzo Goikoa:**
C/ Fermín Tirapu s/n, junto al complejo escolar Atargi-Lorenzo Goikoa.

Línea de autobús, Nº 4 y 7.