

● **Complejo Municipal "Ciudad de Tudela"**

C/ Avenida de las Merindades, nº 21 · Teléfono: 948-825613 e.mail: [polideportivociudadtudela@tudela.es](mailto:polideportivociudadtudela@tudela.es)



Calendario del Complejo Municipal . Abierta la instalación todo el año excepto los días 1 y 6 de enero, 8 de abril, 25 y 26 de julio, 12 de octubre, 1 de noviembre y 25 de diciembre.

De lunes a viernes de 8:30 a 22:30 horas. Los sábados de 9 a 14 horas y de 15 horas a 21 horas. Domingos y festivos de 9 a 14,30 Del 10 de junio al 10 de septiembre el horario será de 10 a 21 horas de lunes a domingos. El pabellón permanecerá cerrado de 14:00h. a 15:00h.



- (\*) **LÍNEA Verde. Parada R. Argentina**, de lunes a sábados no Festivos, de 8:13 h. a 13:43 h. y de 15:33 h. a 21:03 h. cada 30 minutos.
- (\*) **LÍNEA Amarilla. Parada R. Argentina**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:37 h. a 13:42 h. cada 35 minutos.
- (\*) **LÍNEA Roja. Parada R. Argentina**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:11 h. a 13:41h y de 15:41h. a 20:41h. cada 30 minutos. Sábados no Festivos, de 8:41h. a 13:41h. cada 30 minutos. Domingos y Festivos, de 10:41 h. a 13:41 h. cada 30 minutos.

● **Centro de Gestión de Deportes**

Complejo Municipal Ribotas · C/ Paseo Pamplona, nº 18  
Teléfono: 948-821032 · Fax: 948-823861  
[deporte@tudela.es](mailto:deporte@tudela.es) · [gestiondeportes@tudela.es](mailto:gestiondeportes@tudela.es)  
Horario de atención de 8:30 a 14 horas de lunes a viernes



- (\*) **LÍNEA Naranja Parada Carrera**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:33 h. a 13:53 h. cada 20 minutos.
- (\*) **LÍNEA Amarilla. Parada P. Pamplona**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:14 h. a 13:49 h. cada 30 minutos.

● **SAC Casa Consistorial**

Plaza Vieja, nº 1 · Telef. 010  
Correo electrónico: [sac010@tudela.es](mailto:sac010@tudela.es)  
Atención de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y sábados de 9:30 a 13:30 horas.  
\* Horario de verano: de julio a septiembre de 8:00 a 15 horas



- (\*) **LÍNEA Naranja. Parada Carrera**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:33 h. a 13:53 h. cada 20 minutos.

● **SAC Barrio Lourdes**

C/ Escós Catalán s/n · Telef: 010  
Correo electrónico: [sac010@tudela.es](mailto:sac010@tudela.es)  
Atención al público de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas



- (\*) **LÍNEA Verde. Parada Goimayo**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:06 h. a 14:06 h. cada 30 minutos.
- (\*) **LÍNEA Roja. Parada Goimayo**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:07 h. a 14:07 h. cada 30 minutos.
- (\*) **LÍNEA Naranja. Parada Pza. Padre Lasa**, de lunes a viernes no Festivos, de 8:25h. a 13:45 h. cada 20 minutos.

(\*) Puede que el autobús sufra retraso debido a las condiciones de tráfico.

CARTA DE SERVICIOS

# Complejo Municipal Ciudad de Tudela



AYUNTAMIENTO DE TUDELA  
Concejalía de deportes

# Saludo del Alcalde

Estimados/as ciudadanos/as:

En una sociedad moderna y desarrollada como la nuestra, el deporte se considera una actividad de interés público que debe coadyuvar a la formación y al desarrollo de la persona en todas sus facetas, a la mejora de su calidad de vida y al bienestar individual. En su sentido colectivo, el deporte impulsa la convivencia, la cohesión y la integración social, fomenta las relaciones interpersonales y crea sentido de grupo.



Las entidades locales, en nuestro caso el Ayuntamiento de Tudela, tienen la obligación legal y moral de promover la actividad deportiva, fomentar el asociacionismo a través de clubes y construir y mantener unas instalaciones deportivas que cumplan con todas las expectativas de la ciudadanía.

Entre nuestras instalaciones deportivas se encuentra el C.M. "Ciudad de Tudela", cuya Carta de Servicios actualizada ahora tenéis en vuestras manos. Los servicios públicos deben trabajar su mejora continua, ponerse unos niveles de exigencia y cumplir con sus cometidos de forma eficaz y precisa. Las Cartas de Servicios son un instrumento completo que define los servicios que se prestan, los derechos de los usuarios y el nivel de calidad que se les puede exigir. Y ese es nuestro objetivo en esta instalación deportiva: prestar un servicio de calidad en el que los usuarios y usuarias conozcan las prestaciones que se ofrecen y hagan valer sus derechos. Como contraprestación, os pido que cumpláis con vuestros deberes cívicos en el uso y disfrute de todas las instalaciones.

El deporte y su práctica generalizada deben convertirse en señas de identidad de Tudela, una ciudad cargada de tradiciones y de historia, pero que ha sabido adaptarse al tiempo que nos toca vivir y que mira hacia delante con plena confianza en su futuro.

El ALCALDE,  
D. Luis Casado Oliver

## COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Periódicamente consultaremos su opinión a través de encuestas que nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que se prestan.

- Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.
- Podrá realizarlo **presencialmente** en nuestras oficinas del Centro de Gestión de Deportes ( Paseo Pamplona, nº 18), en las oficinas del SAC tanto de la Casa Consistorial (Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA) como del SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán, s/n-31500 TUDELA) así como en el mismo Complejo Municipal "Ciudad de Tudela" ( Avda. Argentina s/n).

**Telefónicamente** llamando al 010 (desde Tudela) o 902 242010 (desde fuera de Tudela). Al Complejo Municipal "Ciudad de Tudela" 948 825613 o al Centro de Gestión de Deportes al 948 82 10 32.

**On-line:** a través de la web [www.tudela.es](http://www.tudela.es) o por correo electrónico [gestiondeportes@tudela.es](mailto:gestiondeportes@tudela.es) o [polideportivociudadtudela@tudela.es](mailto:polideportivociudadtudela@tudela.es)



## COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS:

Nos comprometemos a informar a los ciudadanos anualmente, a través de los medios de comunicación (diarios regionales, radios locales y semanarios comarcales), acerca del grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: [www.tudela.es](http://www.tudela.es), tanto del cumplimiento de los compromisos, como de la información estadística del servicio.

## INDICADORES DE CALIDAD:

- Número de folletos informativos repartidos.
- Número de cartas personales enviadas/nº de socios.
- Número de quejas por incumplimiento en la información.
- Número de avisos, quejas y sugerencias sobre la falta de información en los paneles.
- Número de avisos, quejas o 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 o 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 los avisos, quejas o sugerencias presentadas.
- Número de usuarios que utilizan las instalaciones en uso libre respecto al número total.
- % de horas de uso libre respecto del total de horas.
- Número de avisos, quejas y sugerencias relacionadas con accesibilidad de minusválidos.
- Número de acciones correctivas/de mejora tomadas al respecto.
- Número de mejoras en vestuarios y zonas de juego-ocio anuales
- % de encuestados que valoran como satisfactorias las mejoras introducidas
- Número de días que no se colocan los paneles informativos.
- Número de días que no se colocan los planes de limpieza.
- Puntuación media de satisfacción de los encuestados con los monitores.
- Número de revisiones realizadas de carácter obligatorio
- Número de revisiones realizadas de carácter opcional solicitadas por petición de los usuarios.



## DERECHOS DE LA CIUDADANIA

- Ser atendidos/as con respeto, profesionalidad y de manera personalizada.
- Recibir información fiable, actualizada, veraz y pública de manera presencial o a través del teléfono
- Ser informados de la normativa aplicable a los servicios y actividades prestadas en el Complejo Municipal "Ciudad de Tudela"
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios y actividades del Complejo Municipal "Ciudad de Tudela" y a que éstas le sean respondidas.

## QUÉ SE ESPERA DE LA CIUDADANIA

- Antes de utilizar el C.M. "Ciudad de Tudela" en sus diferentes instalaciones, para asegurarse que tienen pista libre y así evitar desplazamientos innecesarios llamar al 948 82 56 13 .
- Que respeten las condiciones de uso de las instalaciones, materiales y de los servicios que se prestan, cumpliendo la Normativa expuesta en los paneles informativos del Complejo Municipal a disposición en el Control de accesos del Complejo Municipal "Ciudad de Tudela" y a través de la página web municipal.
- Que respeten los horarios de atención al público, de uso de actividades programadas y uso libre de pista.
- Que sigan las indicaciones que les señalan los conserjes del Complejo Municipal
- Que participen en la mejora del servicio haciendo uso de los sistemas de quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado puestos a su alcance.

## NORMATIVA APLICABLE

Se puede consultar en las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano ( SAC Casa Consistorial y SAC Barrio de Lourdes); a través de la web municipal [www.tudela.es](http://www.tudela.es); en el Centro de Gestión de Deportes-Complejo Municipal Ribotas; expuesta en los paneles informativos del Complejo Municipal "Ciudad de Tudela" y a disposición en el Control de accesos del Complejo Municipal "Ciudad de Tudela".

## FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del M.I. Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 8 de de mayo de 2009, y está vigente hasta el 8 de mayo de 2011.

# EL COMPLEJO MUNICIPAL "CIUDAD DE TUDELA" DISPONE DE:

## RELACIÓN DE INSTALACIONES:

- Pista Polideportiva polivalente de 40x 20m (parquet). Para el desarrollo de actividades como: Fútbol Sala, baloncesto, balonmano, gimnasia, etc.
- Gimnasio de 17x11 (187m2) para el desarrollo de actividades como gimnasia, bailes, actividades de mantenimiento, judo, karate, aerobio, etc.
- Piscina de Natación 6 calles x25m.
- Piscina de Recreo.18x16m.
- Piscina de chapoteo.
- Frontón largo de 537m2 de cancha y 172m2 de contracancha, para el uso libre y campeonatos de pelota mano, frontenis, pala, etc.
- Zonas Verdes que recorren la instalación.
- 4 Vestuarios, 2 servicios de caballeros y 2 de señoras ubicados a pie de pista. En la zona de piscinas también se dispone de 2 vestuarios, aseos, bar, sala de usos múltiples y zona de merenderos.

## ACTIVIDADES DEPORTIVAS:

- - Gimnasia de Mantenimiento.
- - Aerobic.
- - Gerontogimnasia.
- - Pilates.
- - Mejora de condición física.
- - Campeonatos de Fútbol sala.
- - Entrenamientos y competiciones Escuelas Deportivas Municipales y Clubes.
- - Ludopiscina.
- - Bibliopiscina.
- - Eventos Deportivos.
- - Espectáculos.
- - Otras actividades ofertadas atendiendo a la demanda de los ciudadanos/as.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Compromisos de Calidad que se Ofrecen

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 acerca de las actividades o eventos deportivos
2. Al menos el 80 % de las respuestas a los avisos, quejas o sugerencias relacionadas con el Complejo Municipal se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días. El 20 % restante se transmitirán en un plazo de 60 días.
3. Más del 70 % de las horas estarán disponibles para el uso libre del polideportivo en la pista parquet, fronton y gimnasio
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 las instalaciones deportivas municipales de tudela
5. Se introducirá una mejora anual referida a instalaciones y más del 80 % de los encuestados apreciará de forma positiva las mejoras introducidas.
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 exterior y cantidad de agua renovada cada día, 2) Informar diariamente del cumplimiento y desarrollo del plan de limpieza.
7. La puntuación media de satisfacción de los encuestados con los monitores será de al menos un 8 sobre 10.
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.

