



**Rueda de prensa, del día 24 de abril del 2012 a las 10,30 horas, de D. Jesús Alava, Concejal Delegado de Deportes, el cual presenta los resultados obtenidos en la Auditoria de la Carta de Servicios del Polideportivo Municipal "Ciudad de Tudela" (Antiguo 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.

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.

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.

Para esta ocasión se ha contado con la colaboración del Servicio de Evaluación y Calidad del Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) para comprobar el grado de cumplimiento de al misma

#### **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL POLIDEPORTIVO MUNICIPAL "CIUDAD DE TUDELA" (antiguo 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: El 100% 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.**

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 2011, se han desarrollado 9 actividades de Difusión/Información:

- Carteles y Folletos informativos colocados por la ciudad, expuestos en el Complejo deportivo, y SAC. Se han realizado 9 campañas.
- Paneles de Información: Se han realizado 43 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.



**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 26 Avisos, Quejas y Sugerencias, de estas 23 (88,46%) se contestaron en un plazo inferior a 20 días y 3 (11,54%) en un plazo inferior a 60 días. El plazo medio de respuesta a las AQS presentadas es de 7,03 días.

Satisfacemos el compromiso incluso lo superamos, tenemos el 88,46% 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 31 de diciembre de 2011, se han hecho 63.569 utilizaciones de uso libre respecto a 85.810 que son el número total de usos.

De cara al compromiso, el 82,06% 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%".

**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 50% 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 ha desarrollado 3 actuación de mejora con un importe de 76.396,42 €. Hasta el momento de realizar el cuestionario sobre el nivel de satisfacción del participante, durante el año 2011 no se había podido acometer ninguna mejora de significación en las instalaciones deportivas, debido a la delicada situación económica por la que atravesamos, y más si consideramos que este Ayuntamiento esta inmerso en una Plan de Saneamiento importante. Si que se han realizado las labores habituales de conservación y mantenimiento pero éstas no son válidas para este apartado. Las mejoras que si se realizaron fueron posteriores y derivados por el motivo de que el primer equipo del Ribera Navarra f.s. ascendió a Primera División y nos vimos obligados a realizar unas importantes mejoras para que dicho equipo pudiera jugar en Tudela sus partidos de la temporada 2011-2012.

Por lo que este compromiso este año no lo cumplimos, como medida correctiva vamos a eliminar este compromiso hasta que la situación económica mejore.



**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 segundo trimestre del 2011, referente a los cursos 2010-2011 se ha obtenido un 9,74 de puntuación sobre 10.

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

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 Polideportivo Municipal Ciudad de Tudela (antiguo Elola), medidos a través de los indicadores de Calidad establecidos, excepto la valoración de las mejoras por la situación económica delicada anteriormente expuesta que vivimos en el Ayuntamiento y en la sociedad española actual.