



## Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD  
Y CENTROS CÍVICOS.

**Rueda de prensa, hoy 16 de Diciembre del 2010 a las 10:30 D. Jesús Alava, Concejal del Área de Deportes, Educación, Juventud y Centros Cívicos y del Centro de gestión de Deportes presenta los resultados obtenidos en la Auditoria de la 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.

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.

El lunes 29 de noviembre se realizó la Auditoria de la Carta de Servicios del Elola obteniendo los siguientes resultados:

### **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 2010, se han desarrollado 7 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 realizó una actuación de 1734 cartas. El contenido de las cartas fue referente a las actividades deportivas; a las tarifas y envío de la Carta de Servicios. Con un 98 % de cartas entregadas.

Como se desprende, el compromiso es del 90% con lo que hemos conseguido rebasarlo ampliamente.



## Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD  
Y CENTROS CÍVICOS.

---

**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 18 Avisos, Quejas y Sugerencias, de estas 16 (88,90%) se contestaron en un plazo inferior a 20 días y 2 (11,10%) en un plazo inferior a 60 días. El plazo medio de respuesta a las AQS presentadas es de 8,11 días.

Satisfacemos el compromiso incluso lo superamos, tenemos el 88,90% 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 23 de noviembre 2010, se han hecho 91.085 utilizaciones de uso libre respecto a 107.314 que son el número total de usos.

De cara al compromiso, el 79,07% 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 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 ha desarrollado 1 actuación de mejora con un importe de 536,59 €. En este compromiso debido a la situación económica que atravesamos ha experimentado una considerable reducción en número y cuantía asignada: en el 2009 se realizaron 6 actuaciones con un importe de 19.282€.

En el segundo trimestre del 2010, se realizaron 357 encuestas y de estas, 228 contemplan la mejora como positiva, lo que supone el 63,86%. También es importante destacar que se aprecia una subida notable en el número de usuarios que no han valorado (lo han dejado en blanco) de 2,05% en el 2009 a un 22,12% este año. Por lo que este compromiso este año no lo cumplimos, como medida correctiva vamos a bajar el nivel de exigencia a un 60% ya que la previsión para el 2011 nos augura un año de continuación de contención económico como este año.



## Ayuntamiento de Tudela

DEPORTES, EDUCACIÓN, JUVENTUD  
Y CENTROS CÍVICOS.

---

**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 2010, referente a los cursos 2009-2010 se ha obtenido un 9,53 de puntuación sobre 10.

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

**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.

Para poder valorar este compromiso conviene hacer una revisión de los cambios experimentados:

- El primer trimestre del 2010 no hay médico deportivo por estar en proceso de selección de la plaza.
- Desde abril de 2010 hasta noviembre de 2010 se han realizado 88 revisiones médicas.
- Desde noviembre de 2010 volvemos a no tener médico por encontrarse la actual médico con una baja de duración prolongada ( baja por maternidad)

En esta tesitura, desde la Concejalía de Deportes se tomo la dolorosa decisión de aprobar en Junta de Gobierno Local del 10 de septiembre de 2010 de aprobar las cuotas y programa de actividades de adultos y no la realización de reconocimientos médicos.

Por lo que este compromiso queda anulado en Auditorias sucesivas hasta que nos encontremos en disposición de poder cumplirlo.

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, excepto el servicio médico y la valoración de las mejoras por la situación económica delicada anteriormente expuesta que vivimos en el Ayuntamiento y en la sociedad española actual.

