

AYUNTAMIENTO DE MADRID

9.-Clases y escuelas deportivas

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/18	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		Misterioso

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

2000/0654/CDS/18	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	CESAR FLORES AJA	CFA

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

9.-Clases y escuelas deportivas con fecha de última evaluación 22 de mayo de 2018

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a las **clases y escuelas deportivas** que se imparten en el Ayuntamiento de Madrid, centrándonos en el contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de mail, teléfono y visita física en las instalaciones con información incluida en el folleto divulgativo.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a las clases y escuelas deportivas a las que hace mención la Carta de Servicios. Para ello, se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 22 de mayo de 2018.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y se ha podido comprobar el correcta información que contiene, además de que los correspondientes links están bien direccionados.

Se ha llamado al teléfono 010 con el fin de aclarar dónde podrían recibirse clases de pádel en el distrito Chamberí y en Hortaleza, indicándose que actualmente solo se pueden recibir en el Polideportivo LUIS ARAGONÉS, en la Calle Provencio 20.

Con respecto a la inspección realizada, se ha contactado con los siguientes polideportivos a través de diferentes vías:

- HORTALEZA, en Crta. Estación de Hortaleza, 11
- ESCUELAS SAN ANTÓN, en Calle Farmacia, 13
- VALLEHERMOSO, en Avd de Filipinas, 7

El día 19 de septiembre se realizó una llamada al **Polideportivo de HORTALEZA**, en el teléfono 913 821 965 (que aparece en la carta de servicios), consultando el horario para realizar una visita a título informativo. Se atendió rápidamente y se informó sobre el horario. Posteriormente, el mismo día 19 de septiembre a las 13h, se visitó el centro y se solicitó presencialmente información sobre las clases de natación y pádel, que se proporcionó amablemente. Además, se mostró una parte de las instalaciones de manera guiada.

En los tablones está publicada la información relativa a tarifas y a horarios de clases, que incluye los horarios de distintos deportes y par distintos niveles en algunos de ellos, como por ejemplo natación o pádel.

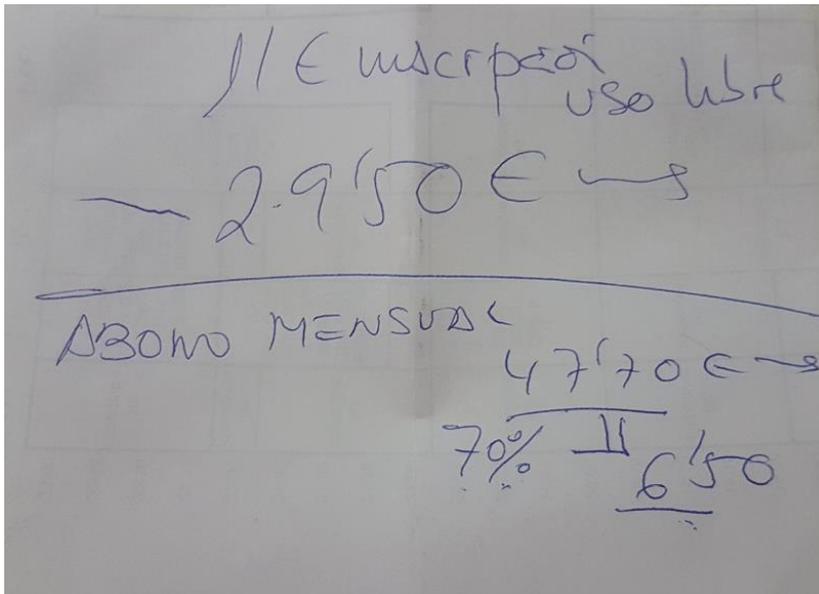
Comentario 1: Se entrega un papel escrito a mano con las tarifas de la inscripción mensual para uso de la piscina y del resto de instalaciones (aunque no indicó por escrito el coste de las clases). Es poco explicativo. Se echa en falta información documentada para entregar:

AENOR

2000/0654/CDS/18

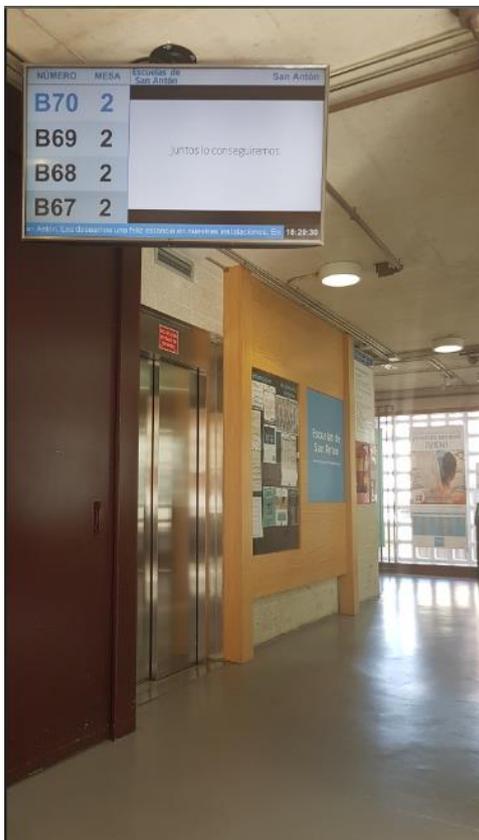
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2



Comentario 2: Por lo demás, la atención fue amable y el polideportivo es accesible hasta las ventanillas, aunque para acceder a determinadas instalaciones (por ejemplo, la sala de musculación) hay que hacerlo a través de una escalera.

El día 27 de septiembre a las 16 horas se accedió al **Polideportivo de las ESCUELAS SAN ANTÓN**, en el que se consultó acerca de clases de perfeccionamiento de natación. Para poder realizar la consulta, se debe recoger un turno en un gestor de turnos y tras unos 5 minutos de espera, se atiende al inspector.



Comentario 3: en la sala de espera hay wifi, pero no es abierto y en ningún lugar se indica la contraseña.



Se informó amablemente acerca de precios y horarios y se entregó al inspector un folleto informativo con los mismos:

Descripción actividades dirigidas

- Aquagym:** Es una variante del aeróbic que se realiza en un medio acuático, duplicando los efectos del ejercicio, y cuyos objetivos se centran en la tonificación muscular y en el trabajo aeróbico utilizando distintos materiales, acompañado todo ello de la música.
- Natación (distintos niveles):** Para aprender a nadar, para mejorar tu técnica, mejorar tu salud o simplemente hacer ejercicio, tenemos distintos niveles de natación que se adaptan a tus posibilidades y objetivos.
- Aquapilates:** Adaptación del método Pilates suelo al medio acuático para aprovechar las propiedades del agua y poder conseguir los efectos beneficiosos de Pilates, como mejora del control postural respiratorio, tonificación muscular, fluidez de movimientos etc. Además al igual que otras prácticas denominadas "cuerpo-mente", obliga al participante a concentrarse en su respiración, olvidándose del estrés diario.
- Aquagap:** Actividad con la que puedes ponerte en forma con un trabajo físico global, incidiendo de forma directa en los glúteos, abdominales y piernas por medio de ejercicios dinámicos y divertidos guiados por la música.
- Natación de compensación:** Destinado a corregir problemas en la columna y enseñar pautas para seguir en el día a día. Ayuda a llevar mejor este tipo de dolencias muy habituales actualmente por el estrés y los trabajos sedentarios.
- Grupo master:** ¿Eres nadador? Planificamos tus rutinas, preparamos tus competiciones. Entrena con nosotros!
- Armycamp:** Para aquellos que necesitan disciplina y motivación para realizar un plan de entrenamiento, encontrarán una nueva manera de acondicionamiento físico que consiste básicamente, en un entrenamiento de estilo militar, basado en los ejercicios que realizan los marines estadounidenses, con intensos ejercicios que da como resultado un nivel superior de fuerza, coordinación y resistencia.
- Aqua-pump:** Al ritmo de la música más actual, realizarás multitud de ejercicios con peso, trabajando cada uno de los grupos musculares principales. Con sus ejercicios de pesas, conseguirás moldear y tonificar tu cuerpo en tiempo récord.

Clases abiertas para socios

CÓDIGOS	NATACIÓN	PLAZAS DISPONIBLES
NIVEL 1		
AN110	Martes y jueves de 12:15 a 14:00 2 sesiones por semana	5 plazas
AN103	Lunes, miércoles y viernes de 12:45 a 13:30 3 sesiones por semana	10 plazas
NIVEL 2		
AN203	Lunes y miércoles de 13:30 a 14:15 2 sesiones por semana	10 plazas
AN208	Martes y jueves de 12:30 a 13:15 2 sesiones por semana	10 plazas
NIVEL 3		
AA33	Sábado de 12:30 a 13:15 1 sesión por semana	10 plazas
AA35	Sábado de 14:00 a 14:45 1 sesión por semana	10 plazas
NIVEL 4		
AA04	Lunes y miércoles de 12:15 a 13:00 2 sesiones por semana	10 plazas
AA15	Martes y jueves de 7:30 a 8:15 2 sesiones por semana	5 plazas
AA16	Martes y jueves de 8:15 a 9:00 2 sesiones por semana	5 plazas
AA20	Martes y jueves de 13:30 a 14:15 2 sesiones por semana	10 plazas
AA21	Martes y jueves de 14:15 a 15:00 2 sesiones por semana	5 plazas
AA27	Martes y jueves de 20:45 a 21:30 2 sesiones por semana	10 plazas
AGUA PUMP		
AA31	Viernes 13:30 a 14:15 1 sesión por semana	15 plazas
AQUAPILATES		
AA05	Lunes y miércoles de 13 a 13:45 2 sesiones por semana	10 plazas
AA23	Martes y jueves de 15:45 a 16:30 2 sesiones por semana	10 plazas
AQUAGYM		
AA29	Viernes 12 a 12:45 1 sesión por semana	15 plazas
AQUAGAP		
AA32	Viernes 14:15 a 15:00 1 sesión por semana	15 plazas
AA34	Sábado de 13:15 a 13:00 1 sesión por semana	5 plazas
ARMYCAMP		
AA19	Martes y jueves de 12:45 a 13:30 2 sesiones por semana	10 plazas
AGUA PUMP		
AA30	Viernes 12:45 a 13:30 1 sesión por semana	15 plazas
AQUAGYM		
AA06	Lunes, miércoles: 13:45 a 14:30 2 sesiones por semana	15 plazas
AA14	Lunes y miércoles de 21:15 a 22:00 2 sesiones por semana	10 plazas
AA18	Martes y jueves de 12:00 a 12:45 2 sesiones por semana	15 plazas
AA28	Martes y jueves de 21:30 a 22:15 2 sesiones por semana	5 plazas
AGUA PUMP		
AA01	Lunes, miércoles y viernes de 8:00 a 8:45 3 sesiones por semana	15 plazas

MANISA (LE) / ANTON

Cr de la Farmacia 13
28004 Madrid
Tel: 91 828 90 06
www.cdmscuelassananton.com
facebook.com/cdmsananton
instagram.com/cdmsananton

Horario actividades dirigidas 2018-19

Escuelas de San Anton

MADRID

AENOR

2000/0654/CDS/18

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2



El día 3 de octubre se accedió al Polideportivo de Vallehermoso, sito en Avenida Filipinas, 7.

Se accede por la puerta principal, que es accesible:



Al acceder al mostrador de información, llama la atención del inspector los logos de la empresa gestora, *GO fit*. Consulta en el mostrador por el motivo y se indica que las instalaciones pertenecen al Ayuntamiento, pero la gestión la lleva a cabo esta empresa.

Comentario 6: Esto no se indica en la Carta de servicios.

La atención del personal es buena y se informa al inspector acerca de las clases de pádel y de su precio, así como del coste que tiene la inscripción mensual en sus distintas modalidades (si se accede un día, si se acceden dos...).

Comentario 7: En este centro, a diferencia de lo que se indicó en el teléfono 010, sí se pueden recibir clases de pádel. En el 010 se indicó que podría recibirlas en el Polideportivo Luis Aragonés.

Comentario 8: se indica que actualmente no hay plazas para inscribirse como socio (requisito indispensable para recibir clases y acceder a otras actividades), ya que están todas completas y que no pueden asegurarlo, pero que intuyen que tardará en haber plazas. Se anima al inspector a que se apunte en una lista de espera y se le da un volante de la misma:

GO fit MADRID VIVE MÁS Y MEJOR LISTA DE ESPERA ABONO INDIVIDUAL COMPLETO n° orden: 27945

Modalidad que incluye el acceso y uso de las instalaciones en el horario completo establecido por el centro.

DATOS PERSONALES

Fecha: 3-10-2018 DNI: 20222265K

Nombre y apellidos: CESAR FLORES AJA

Teléfono: 651115430 email: cesar.flores.aja@gmail.com

Fecha de nacimiento: 04-12-1976 Firma: [Firma manuscrita]

CENTRO DEPORTIVO VALLEHERMOSO, S.A. C.I.F.: A-86278733 C/ Monasterio del Pajar, 2 28040 - Madrid

En cumplimiento de la legislación vigente y aplicable en materia de protección de datos de carácter personal, le informamos que el Responsable del Tratamiento es INGESPORT HEALTH & SPA CONSULTING, S.L. y el resto de empresas que forman parte de GO fit que puede consultar en <http://www.ingesport.es/avisolegal/>. La finalidad del tratamiento es incluirle en la lista de espera y avisarle tan pronto como exista una plaza libre. La legitimación para el tratamiento de los datos es la prestación del consentimiento mediante la firma del documento. Sus datos no serán cedidos a terceros salvo obligación legal. Puede ejercitar los derechos de acceso, modificación, supresión y oposición, así como otros derechos, dirigiéndose a la siguiente dirección: INGESPORT HEALTH & SPA CONSULTING, S.L., Campus Empresarial Artea, Ctra. Fuencarral a Alcobendas km 1,8, Planta Baja, Local C, Edificio 4, 28108, Alcobendas, indicando en el asunto "REF: LOPD". Información ampliada: <http://www.go-fit.es/avisolegal>.

Se le indica que puede acceder a las distintas actividades a las que tendría derecho en una pantalla existente en el propio vestíbulo, enfrente de los mostradores de atención.

Comentario 9: podría entregarse documentación con las actividades y no indicar que las consulte en la pantalla.

El inspector accede a un local de restauración existente junto a la puerta, desde el que se puede ver la piscina, que tiene buena apariencia, como el resto del centro.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios concretos del servicio de clases y escuelas deportivas

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

Tras la inspección como cliente misterioso, tanto la visita física a las instalaciones de uno de los centros, como a través de la atención telefónica y la información anunciada en la web, que el Servicio Prestado es adecuado. Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1, 2, 3 y 4:** se comprueba que en los centros inspeccionados ofrecen clases colectivas para mayores, niños y personas con discapacidad.

Los **Compromisos 5, 6, 7, 8 y 9** no han podido evaluarse ya que no se ha participado en una clase colectiva.

El resto de Compromisos no han podido ser verificados durante las jornadas de inspección por estar relacionados con actividades externas que se desarrollan. No obstante, se concluye que el

2000/0654/CDS/18	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

resultado ha sido satisfactorio tras la visita y el contacto con los centros citados, aunque se deberá dar respuesta a los 9 comentarios indicados anteriormente.

1. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección ha resultado fácil encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y/o teléfono. En lo relativo a la accesibilidad física, deberá tenerse en cuenta especialmente los Comentarios 2 y 5.

2. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la jornada de inspección, se valora de forma positiva toda la información ofrecida por parte del personal del centro visitado, así como la aportada por la propia Carta de Servicios, la web del ayuntamiento y por teléfono, llamando directamente a los centros. No obstante, quizá podría plantearse ofrecer información escrita no manual, como se ha indicado anteriormente que se hace en algunos centros.

3. Tiempos y plazos.

En lo relativo a tiempos de atención, tanto por teléfono (ha sido casi inmediato, excepto en el teléfono 010, que se esperó en torno a 1 minuto), como presencial, han sido adecuados. En las Escuelas de San Antón, se esperó en torno a 5 minutos, si bien hay una sala habilitada para ello que hacen más placentera la espera.

4. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido personalizada a la información solicitada, además de cordial y agradable.

5. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas todos los centros presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento, llamando la atención positivamente el de Vallehermoso, de relativamente reciente construcción.

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: Polideportivo Municipal de HORTALEZA DIRECCIÓN: Crta. Estación de Hortaleza, 11
CENTRO 2: Polideportivo Municipal de ESCUELAS SAN ANTON DIRECCIÓN: Calle Farmacia, 13
CENTRO 3: Polideportivo Municipal de VALLEHERMOSO DIRECCIÓN: Avd de Filipinas, 7