

Carta de servicios

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ANUAL	Resultado	Observaciones	
Mantenimiento de las instalaciones deportivas	El 90% de las acciones correctivas de mantenimiento 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.	Porcentaje de acciones correctivas cerradas en plazo	TABLA EXCEL MANTENIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
		Nº acciones detectadas			2	3	2	3	4	1	2	3	3	6	0	2		31		
		Acciones cerradas <7 días			2	3	2	3	1	1	2	3	3	6	0	2		28		
		Acciones cerradas <30 días			0	0	0	0	3	0	0							3		
	Exponer mensualmente en paneles visibles dichas acciones correctivas	Número de meses en que se publican las acciones correctivas	Nº MESES QUE SE PUBLICAN	100%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	
	Anualmente se llevarán a cabo 5 mejoras y se expondrán en paneles visibles	Nº mejoras en instalaciones realizadas y publicadas	EXCEL MEJORAS EN INSTALACIONES	5					1				1	1			2		5	
	Anualmente se realizarán 2 mejoras de carácter medio-ambiental y se expondrán en paneles visibles	Nº mejoras de carácter medio-ambiental	EXCEL MEJORAS MEDIO AMBIENTALES	2						1							1		2	
La valoración media de las personas encuestadas respecto a la limpieza de las instalaciones deportivas será superior a 7 (escala de 1 a 10)	Valoración media respecto a las instalaciones deportivas	Encuesta de satisfacción	7															7	7,3%	
El número de quejas anual por deficiente limpieza no será superior a 5.	Nº de quejas por deficiente limpieza	Registro de AQS	menor de 5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0		2		
Anualmente se expondrán los Kilovatios generados por el sistema de energía solar de la piscina cubierta.	Exposición de los Kilovatios generados de manera anual por el sistema solar	PUBLICACION ANUAL	1																	
Atención a personas usuarias	El 100% de los AQS serán contestados en un plazo inferior a 15 días naturales	% de AQS contestados en plazo	EXCEL AQS	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	86%	100%	92%	80%		95%		
		Nº de AQS recibidos			6	6	2	4	4	8	15	9	14	12	12	5		97		
		Nº de AQS contestados en plazo			6	6	2	4	3	8	15	9	12	12	11	4		92		
	Antes del 30 de agosto de cada año se publicará una revista con la actividad ocio recreativa de agua y seco de las Instalaciones	Publicación de la revista	Revista	1													1		1	
	Anualmente se ofertará a las personas usuarias un mínimo de 50 grupos activos en invierno y de 10 en verano	Número de grupos ofertados	EXCEL GRUPOS ACTIVOS	100%															104%	
			Verano	18														10	100%	
Invierno			65														54	108%		
La valoración media de las personas encuestadas respecto a las instalaciones deportivas será superior a 7 (escala de 1 a 10)	Valoración media respecto a las instalaciones deportivas	Encuesta de satisfacción	7															7	6,9%	
La valoración media de las personas encuestadas respecto a la amabilidad, rapidez y eficacia en la atención será superior a 8 (escala de 1 a 10)	Valoración media respecto a la amabilidad, rapidez y eficacia en la atención en el trato	Encuesta de satisfacción	8															8	7,7%	
Seguridad	Disponer en óptimas condiciones de uso de 2 Desfibriladores Semiautomáticos (DESA) en las Instalaciones Deportivas.	Número de DESA disponibles	CHEQUEO Y ETIQUETAS DE CADUCIDAD	100%													2	100%		
	El 100% de los y las socorristas y vigilantes harán anualmente un reciclaje de primeros auxilios.	% de socorristas y vigilantes anualmente hacen reciclaje de primeros auxilios.	SOCORRISTAS Y VIGILANTES QUE HACE CURSO RECICLAJE	100%													100	100%		