

**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%	#DIV/0!	100%		
		Nº acciones detectadas			6	6	2	1	1	2	2	2	5	5	4	0		36		
		Acciones cerradas <7 días			6	6	2	1	1	2	2	2	5	5	4	0		36		
		Acciones cerradas <30 días																0		
	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											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														8	8		
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	0	0	0	0	0	0		0		
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															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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
		Nº de AQS recibidos			1	7	3	6	5	8	7	3	11	10	6	1		68		
		Nº de AQS contestados en plazo			1	7	3	6	5	8	7	3	11	10	6	1		68		
	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%																71%
			Verano	0															0	0%
			Invierno	65															71	142%
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	7		
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	8		
El número de quejas anual por deficiente atención no será superior a 5.	Nº de quejas por deficiente atención	Registro de AQS	menor de 5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1		
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%		