

**Carta de servicios**

Servicio	Compromiso	Indicador	Fuente datos	Objetivo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ANUAL	Resultado	Observaciones	
<b>Mantenimiento de las instalaciones deportivas</b>	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%		<b>100%</b>		
		Nº acciones detectadas			5	6	8	3	5	6	7	8	5	4	7	3		67		
		Acciones cerradas <7 días			5	6	8	3	5	6	7	8	5	4	7	3		67		
		Acciones cerradas <30 días																0		
	Exponer anualmente en paneles visibles dichas acciones correctivas	Exposición de las acciones correctivas anuales	PUBLICACION ANUAL	1															<b>1</b>	
	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						1	2		<b>6</b>	
	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		<b>2</b>	
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	<b>7</b>		
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		<b>0</b>		
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															<b>1</b>		
<b>Atención a personas usuarias</b>	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%		<b>100%</b>		
		Nº de AQS recibidos			12	14	8	16	24	33	14	26	31	12	8	2		200		
		Nº de AQS contestados en plazo			12	14	8	16	24	33	14	26	31	12	8	2		200		
	Antes del 30 de agosto de cada año se publicará una revista con la actividadocio recreativa de agua y seco de las Instalaciones	Publicación de la revista	Revista	1														1	<b>1</b>	
	Anualmente se ofertará a las personas usuarias un mínimo de 15 actividades físico deportivas diferentes en invierno y 5 en verano	Número de actividades diferentes	EXCEL ACTIVIDADES	100%															<b>100%</b>	
		Verano		5														5	<b>100%</b>	
		Invierno		15														20	<b>100%</b>	
	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															<b>7</b>	
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	8,0															<b>8</b>		
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	0	0	0	0	0	0		<b>10</b>		
Disponer ininterrumpidamente de una página o aplicación web que permita a las personas interesadas realizar gestiones relacionadas con las instalaciones deportivas municipales vía on-line. El número de incidencias por página web no operativa no será superior a dos al año.	Nº Incidencias página web no operativa	Número de reclamaciones.	menor de 2														1	<b>2</b>		
<b>Seguridad</b>	Disponer en óptimas condiciones de uso de 3 Desfibriladores Semiautomáticos (DESA) en las Instalaciones Deportivas.	Número de DESA disponibles	CHEQUEO Y ETIQUETAS DE CADUCIDAD	100%													3	<b>100%</b>		
	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	<b>100%</b>	