

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2015-2016		2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
			OBJETIVO	DATO	DATO	DATO	DATO	DATO	DATO
<b>1. Atención, información y orientación.</b>	<b>1.1</b> Atender a la persona usuaria de forma correcta, amable y profesional, ofreciéndole información detallada referente a cursos, actividades horarios, sistemas tarifarios, ayudas... de tal manera que las personas usuarias a través de la encuesta de satisfacción valoren la atención recibida con un mínimo 7,5 puntos sobre 10.	<b>1.1.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre la información, accesibilidad y trato recibidos.	<b>7,50</b>	<b>7,43</b>	7,52	7,52	7,78	7,78	7,45
<b>2. Actividades</b>	<b>2.1</b> Ofrecer una programación variada de cursos y actividades (mínimo 20) que cubra las necesidades y expectativas de las personas, de tal manera, que contemos con un mínimo de 10.000 personas usuarias y valoren la oferta del servicio con un mínimo de 7,5 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.	<b>2.1.1</b> Número de actividades dirigidas (zumba, spinbike, aerobic, etc)	<b>&gt; 20</b>	22	22	22	20	21	21
		<b>2.1.2</b> Número de personas usuarias	<b>&gt;10.500</b>	<b>10.072</b>	10.007	9.530	9.736	9.330	5.205
		<b>2.1.3</b> Percepción de las personas usuarias sobre la oferta de Servicio (item: oferta amplia y variada).	<b>7,50</b>	7,64	7,60	7,6	7,28	7,28	6,99
	<b>2.2</b> Ofrecer una enseñanza que cubra las necesidades y objetivos del curso. De tal manera que las personas usuarias a través de la encuesta de satisfacción valoren el desarrollo de la clase con una media de 8 puntos sobre 10 y que el grado de ocupación de las mismas supere el 65%.	<b>2.2.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre el desarrollo de la clase.	<b>&gt; 8,0</b>	8,36	8,17	8,2	8,42	8,42	8,28
		<b>2.2.2</b> Porcentaje de ocupación de las clases	<b>70%</b>	<b>63,07%</b>	65,6%	66,3%	63,5%	62,7%	68,6%
<b>3. Alquiler de instalaciones deportivas</b>	<b>3.1</b> Garantizar la accesibilidad a la persona usuaria a la hora de realizar los alquileres de las instalaciones, de tal manera que las personas usuarias valoren la facilidad y la rapidez de la gestión con un mínimo de 8 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.	<b>3.1.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre la facilidad y rapidez para realizar una gestión en Durango Kirolak (altas, bajas, alquileres...).	<b>8,0</b>	<b>7,87</b>	7,78	7,78	7,82	7,82	7,38
<b>4. Cesión / Facilitar las instalaciones a diferentes organizaciones y clubes</b>	<b>4.1</b> Mantener y/o establecer unos convenios de colaboración con un mínimo de 20 clubs y organizaciones del municipio para fomentar el deporte. De tal manera que podamos dar servicio a un mínimo de 1.500 personas a través de los clubs y que valoren nuestra gestión con un mínimo de 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	<b>4.1.1</b> Número de organizaciones que hacen uso de las instalaciones (clubs, asociaciones, escuelas...).	<b>&gt;20</b>	25	27	26	25	12	12
		<b>4.1.2</b> Número de personas que practican deporte a través de los diferentes grupos (clubs, asociaciones, escuelas...).	<b>&gt; 1.800</b>	2.464	2.217	2.304	2.099	1.959	1.390
		<b>4.1.3</b> Percepción General de los grupos que colaboran con DK	<b>&gt; 7,0</b>	7,37					
<b>5. Servicios complementarios</b>	<b>5.1</b> Disponer de servicios complementarios que puedan aportar valor añadido a nuestro principal servicio, la práctica de deporte. De tal manera que las personas usuarias valoren los servicios complementarios con un mínimo de 6 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	<b>5.1.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre los servicios complementarios de DK (cafetería, máquinas de autovending, servicio de masaje deportivo...).	<b>6,00</b>	7,04					
<p><b>Nota: La recogida de los datos recogidos en las encuestas es bienal y se publicarán y se actualizarán en el mes de septiembre.</b></p>									

**DURANGO KIROLAK**  
**CARTA DE SERVICIOS- CAUSAS Y PLAN DE MEJORA**

<b>2015-2016</b>					
<b>SERVICIO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DATO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>PLAN DE MEJORA</b>
<b>1. Atención, información y orientación.</b>	1.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre la información, accesibilidad y trato recibidos.	<b>7,50</b>	<b>7,43</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Problemas informáticos.</li> <li>* Falta de formación/información, del personal de recepciones, por parte del Proceso de Servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mejorar la atención del Servicio de Informática.</li> <li>* Más formación al personal, sobre las actividades.</li> <li>* Nueva página web, más accesible e intuitiva.</li> </ul>
<b>2. Actividades</b>	2.1.2 Número de personas usuarias	<b>&gt;10.500</b>	<b>10.072</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La ocupación de las actividades dirigidas, en general, es muy elevada, por lo que el grado de mejora es limitado.</li> <li>* La oferta del sector privado ha aumentado y los precios se han equiparado con DK.</li> <li>* Las personas usuarias se quejan del grado de ocupación de los clubs, en las instalaciones (ejemplo: piscina).</li> <li>* Algunas actividades se han quedado estancadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisar el Objetivo (número personas) planteado.</li> <li>* Dentro del Plan de mejora de los servicios, controlar y asegurar la calidad de los mismos.</li> <li>* Orientar la piscinas a Usuarios-Familia, en la medida que se pueda.</li> <li>* Mejorar la promoción.</li> </ul>
	2.2.2 Porcentaje de ocupación de las clases	<b>70%</b>	<b>63,07%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Si tenemos en cuenta las personas usuarias de la Multiactividad (que representan un 10% del total) si alcanzamos el objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* A la par que se busca que el dato mejore, también se busca ampliar la oferta de horarios, en la que la demanda es menor, tenmos que evisar el objetivo (incluimos la multiactividad a la hora de calcular el dato?)</li> </ul>
<b>3. Alquiler de instalaciones deportivas</b>	3.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre la facilidad y rapidez para realizar una gestión en Durango Kirolak (altas, bajas, alquileres...).	<b>8,0</b>	<b>7,87</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Consideramos que el dato está casi alcanzado. El sistema de alquiler funciona bien y no existen quejas relacionadas con el mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El indicador hacer referencia a todas las gestiones en general, por lo que nos planteamos hacer cambios para la próxima encuesta de satisfacción, para afinar más el dato.</li> </ul>