

DURANGO KIROLAK- CARTA DE SERVICIOS -GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

SERVICIO	KONPROMISOA	ADIERAZLEA	2017-2018		2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
			HELBURUA	DATUA						
1. Atención, información y orientación.	1.1 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.	1.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre la información, accesibilidad y trato recibidos.	7,5	7,47	7,43		7,52		7,78	
2. Actividades	2.1 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.	2.1.1 Número de actividades dirigidas (zunba, spinbike, aerobic, etc)	20	24	22	22	22	22	20	21
		2.1.2 Número de personas usuarias	>10.000	10.526	10.367	10.072	10.007	9.530	9.736	9.330
		2.1.3 Percepción de las personas usuarias sobre la oferta de Servicio (item: oferta amplia y variada).	7,5	7,74	7,6		7,5		7,3	
	2.2 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%.	2.2.1 Percepción de las personas usuarias sobre el desarrollo de la clase.	8,0	8,31	8,4		8,2		8,4	
		2.2.2 Porcentaje de ocupación de las clases	>%55	58,0%	58,0%	63,1%	65,6%	66,3%	63,5%	62,7%
3. Alquiler de instalaciones deportivas	3.1 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 7,5 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.	3.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre la facilidad y rapidez para realizar una gestión en Durango Kirolak (altas, bajas, alquileres...).	7,5	7,88	7,87		7,78		7,82	
4. Cesión / Facilitar las instalaciones a diferentes organizaciones y clubes	4.1 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 2.000 personas a través de los clubs.	4.1.1 Número de organizaciones que hacen uso de las instalaciones (clubs, asociaciones, escuelas...).	20	26	26	25	27	26	25	12
		4.1.2 Número de personas que practican deporte a través de los diferentes grupos (clubs, asociaciones, escuelas...).	2.000	2.715	2.686	2.464	2.217	2.304	2.099	1.959
5. Servicios complementarios	5.1 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.	5.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre los servicios complementarios de DK (cafetería, maquinas de autovending, servicio de masaje deportivo...).	6,0	6,63	6,64					
Instalaciones	6.1 Disponer de unas instalaciones adecuadas para la práctica del deporte y prestación del servicio. De tal manera que las personas usuarias valoren las instalaciones con un mínimo de 7 puntos sobre 10.	6.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre las instalaciones de DK.	>7,0	7,38	7,18		7,47		7,37	

DURANGO KIROLAK
CARTA DE SERVICIOS- CAUSAS Y PLAN DE MEJORA

		2017-2018			
SERVICIO	INDICADOR	OBJETIVO	DATO	CAUSA	PLAN DE MEJORA
1. Atención, información y orientación.	1.1.1 Percepción de las personas usuarias sobre la información, accesibilidad y trato recibidos.	7,50	7,47	Mantenemos una relación de alianza con el servicio de informática del Ayuntamiento de Durango. A pesar de esto seguimos teniendo problemas técnicos de comunicación con los servidores municipales que provocan caídas en el sistema y errores en la página web.	* Mejorar la relación de alianza con el departamento de informática y trabajar de manera conjunta el plan de acción para la resolución de problemas.
2. Actividades	2.2.2 Porcentaje de ocupación de las clases	55%	58%	Después de un análisis de los datos históricos de este indicador se ha visto la necesidad de ajustar el objetivo a la realidad de la ocupación de las actividades teniendo en cuenta que: - La tipología de la pesona usuaria de multiactividad no nos permite cuantificar en qué grado ocupa clases no está directamente apuntada. - Atendiendo a las demandas de las personas usuarias se ha aumentado el número de grupos y horarios, reduciendo así el número de personas por grupo.	