

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES

1. FINALIDAD

Este documento tiene por objeto informar del seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento en el año 2017 de los compromisos establecidos en la carta de servicios de Deportes.

El seguimiento y evaluación supone la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad, incluyendo las propuestas de acciones de mejora oportunas.

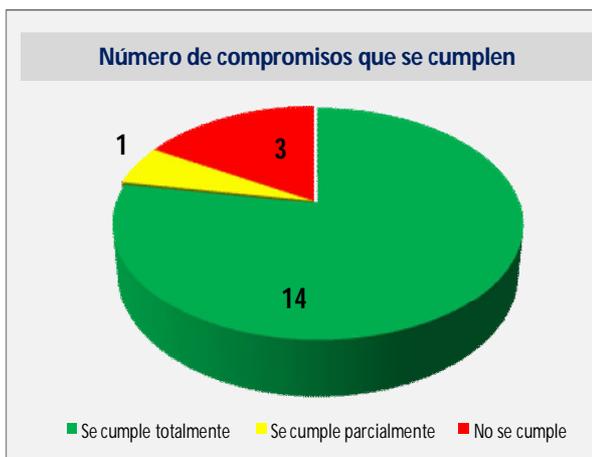
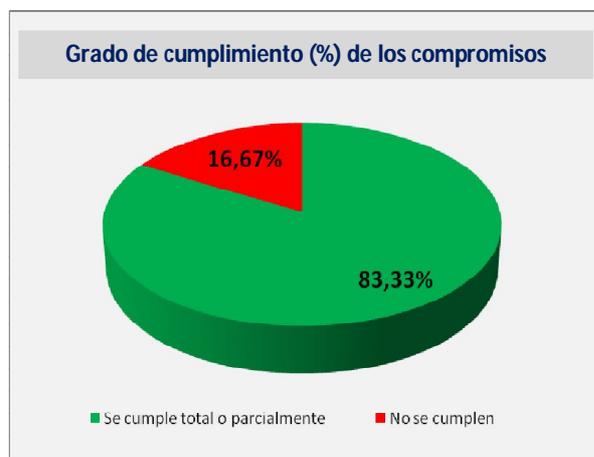
La carta de Servicios de Deportes se puede consultar en el siguiente [enlace](#):



2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

En el **anexo** se recoge el detalle de los resultados de la evaluación. Para cada compromiso se establece los indicadores de seguimiento, el valor objetivo y el valor alcanzado. También se informa sobre el cumplimiento o no del compromiso de calidad en la prestación del servicio.

El resultado global es un grado de cumplimiento del **83,33%** del total de los 18 compromisos existentes en la Carta de servicios. De ellos se cumple totalmente 14 compromisos, parcialmente se cumple 1 compromiso, y no han sido cumplidos 3 compromisos.



3. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

A continuación se explican los motivos por los cuales los compromisos no han podido ser cumplidos. También se indican las medidas y/o acciones de mejora con relación a dichos compromisos.

- **El grado de satisfacción de los participantes con las actividades físico-deportivas será igual o superior a 7.5 puntos sobre una escala de 0 a 10.**
 - **Conclusiones.-** Durante el año 2017 se han pasado dos encuestas. El grado de satisfacción obtenido ha sido de 7,24 sobre 10 puntos, muy cerca del objetivo, que era de 7,50, por lo que entendemos que esta diferencia no es realmente significativa. Del análisis de los resultados de las encuestas se concluye que solamente con relación a las instalaciones los usuarios de las mismas han expresado su insatisfacción. El principal motivo se debe a que los tiempos de respuesta a la hora de resolver las incidencias ocurridas en las instalaciones durante el año 2017 no han sido los esperados por los usuarios.

- **Acción de mejora.**- El área de Deportes analizará el actual sistema o procedimiento para conocer las incidencias y dará aviso de manera inmediata a la empresa encargada del mantenimiento. Asimismo, realizará un seguimiento de la solución de dicha incidencia.
- **Incrementar el número de niños participantes en las actividades deportivas en un 10% con respecto a la participación obtenida en el año anterior.**
 - **Conclusiones.**- Los datos obtenidos muestran que el incremento de niños participantes en las actividades deportivas ha sido de un 8,13% (12.998 participantes) con relación al año anterior (12.574 participantes). Por consiguiente no se alcanza el compromiso del 10%. Tras reflexionar sobre ello y en base a los datos históricos existentes se concluye que, dado que las instalaciones municipales disponibles para dar este servicio son las mismas cada año, no es realista mantener un incremento anual del 10% en el número de usuarios.
 - **Acción de mejora.**- Sería más relevante medir el grado en el que se cubren las plazas que se ofertan para este colectivo. En este sentido, durante el año 2018, se adquiere el compromiso de cubrir al menos el 90% de las plazas ofertadas.
- **En el programa “Todos al agua” participarán anualmente al menos 5 centros escolares y al menos 350 niños.**
 - **Conclusiones.**- Durante el año 2017, han participado 7 centros escolares en programa “Todos al agua”, por lo que se ha superado el compromiso de que al menos fueran 5 centros escolares. Sin embargo, a pesar de superar el número de centros participantes, el número total de niños que han participado han sido 239, no alcanzando los 350 niños comprometidos. Analizando el motivo, se concluye que existe una imposibilidad material de cumplir con dicho compromiso debido al número de calles en la piscina, lo que implica, a su vez, una limitación el número de participantes máximo al que se puede prestar este servicio.
 - **Acción.**- Por este motivo se concluye la conveniencia de reformular el compromiso en los siguientes términos: *“En el programa “Todos al agua” participarán anualmente al menos 5 centros escolares y un intervalo de 200-230 niños”.*
- **Ofertar anualmente y de forma gratuita al menos 100 plazas para formar y reciclar a entrenadores y árbitros de distintas disciplinas deportivas.**
 - **Conclusiones.**- Respecto a la oferta de 100 plazas para formar a entrenadores y árbitros de fútbol, durante este año se han formado 50 personas. El análisis concluye que todos o la mayor parte de los entrenadores y árbitros estaban ya formados por lo que no ha sido necesario ofertar las 100 plazas para su cobertura.
 - **Acción.**- Se considera que hay un número suficiente de árbitros y entrenadores por lo que para el año 2018 se espera no llegar a formar a más de 25 personas. Por este motivo se concluye la conveniencia de reformular el compromiso en los siguientes términos: *“Ofertar anualmente y de forma gratuita entre 20-25 plazas para formar y reciclar a entrenadores y árbitros de distintas disciplinas deportivas.”*

Evaluación realizada por el Servicio de Deportes con la colaboración del Departamento de Modernización y Calidad

Móstoles, 21 de marzo de 2018