

**CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA INSTALACIÓN DEPORTIVA CENTRO DE NATACIÓN MUNDIAL 86**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Mantener las instalaciones y dependencias en óptimo estado de funcionamiento y utilización, realizando 2 actuaciones de mejora anualmente.	Nº de actuaciones de mejora realizadas en las instalaciones y en los espacios comunes.	2	2	4	2	4	3	3	4	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Realizar al menos una actuación anual para la mejora en el campo de barreras arquitectónicas.	Nº de actuaciones realizadas en el ámbito de barreras arquitectónicas.	1	1	1	0	1	0	1	1	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Desarrollar al menos dos eventos deportivos anuales complementarios a la actividad ordinaria.	Nº de eventos deportivos complementarios.	2	2	5	4	4	3	4	3	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
En caso de quejas o sugerencias contactar telefónicamente con el reclamante en un plazo no superior a 48 horas para subsanar la deficiencia observada por el mismo.	Reclamaciones contestadas en plazo.	100%	100%	90%	78%	85%	90%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Titulación deportiva específica de los monitores y socorristas.	Porcentaje de monitores con titulación específica.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Impartir MATRONATACION, FITNES ACUÁTICO Y GIMNASIA ACUÁTICA PARA MAYORES, con un ratio máximo de 40 alumnos por piscina.	Porcentaje de cursos de MATRONATACIÓN con un máximo de 40 alumnos por piscina.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de FITNES ACUÁTICO con un máximo de 40 alumnos por piscina.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de GIMNASIA ACUÁTICA con un máximo de 40 alumnos por piscina.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Impartir BEBES con un ratio máximo de 6 alumnos por piscina.	Porcentaje de cursos de BEBÉS con un máximo de 6 alumnos por piscina.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Impartir BENJAMIN con un ratio máximo de 8 alumnos por calle.	Porcentaje de cursos de BENJAMÍN con un máximo de 8 alumnos por calle.	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Impartir ADAPTACION ACUATICA, DOMINIO ACUÁTICO, INICIACIÓN DEPORTIVA, ENSEÑANZA, PERFECCIONAMIENTO, INICIACIÓN A LA COMPETICIÓN, NATACIÓN JUVENIL, APRENDIZAJE, MANTENIMIENTO, PREMAMÁS, MANTENIMIENTO DEPORTIVO, APRENDIZAJE MAYORES Y MANTENIMIENTO MAYORES, con un ratio máximo de 12 alumnos por calle.	Porcentaje de cursos de ADAPTACIÓN ACUÁTICA con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de DOMINIO ACUÁTICO con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de INICIACIÓN DEPORTIVA con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de ENSEÑANZA con un máximo de 12 alumnos por profesor.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de PERFECCIONAMIENTO con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de INICIACIÓN A LA COMPETICIÓN con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de NATACIÓN JUVENIL con un máximo de 12 alumnos por profesor.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de APRENDIZAJE con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de MANTENIMIENTO con un máximo de 12 alumnos por profesor.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de PREMAMÁS con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de MANTENIMIENTO DEPORTIVO con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de APRENDIZAJE MAYORES con un máximo de 12 alumnos por profesor.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
	Porcentaje de cursos de MANTENIMIENTO MAYORES con un máximo de 12 alumnos por calle.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL