

CARTA DE SERVICIOS "DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS" AÑO 2022

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas por parte del personal de la sección.	>7,5	7,5	Diciembre 2022	Se cumple.
Contar con personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atienda de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano); con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y en el idioma solicitado por parte del personal de la sección.	>7,5	7,7	Diciembre 2022	Se cumple.
Informar por correo electrónico sobre la normativa deportiva, formación deportiva y espacios deportivos (instalaciones tradicionales, senderos, rutas, parques biosaludables...).	El envío de la información por correo electrónico.	Sí	Sí	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar al menos una campaña al año de promoción deportiva; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Número de campañas realizadas.	>1	0	Diciembre 2022	No se cumple. Desde Comunicación se indica la no idoneidad de este tipo de campañas
	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las campañas de promoción deportiva realizadas.	>7,5	-	Diciembre 2022	
Crear, dar a conocer y profundizar en al menos 3 espacios que faciliten la práctica deportiva (kirol guneak)	Número de espacios facilitadores activos/en funcionamiento.	>3	6	Diciembre 2022	Se cumple.
	Envío por correo electrónico de información sobre ellos	Si	Si	Diciembre 2022	
Informar por correo electrónico sobre la Federación Bizkaina de Deporte adaptado y sus servicios.	El envío de la información por correo electrónico	Si	Si	Diciembre 2022	Se cumple.
Subvencionar la formación del personal técnico deportivo mediante un decreto de becas que asegure estas ayudas	Existencia del decreto de becas de personal técnico	Si	Si	Diciembre 2022	Se cumple.
Subvencionar al menos 3 proyectos de especial interés asociados con el deporte municipal y las infraestructuras deportivas	Número de proyectos especiales subvencionados.	>3	6	Diciembre 2022	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS" AÑO 2021

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas por parte del personal de la sección.	>7,5	7,5	Diciembre 2021	
Contar con personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atienda de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano); con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y en el idioma solicitado por parte del personal de la sección.	>8	7,6	Diciembre 2021	El equipo de la sección de 'Deporte municipal e infraestructuras deportivas' ha sido constituido recientemente, por lo que a pesar de no alcanzar el nivel de compromiso exigido se considera un resultado óptimo.
Informar por correo electrónico sobre la normativa deportiva, formación deportiva y espacios deportivos (instalaciones tradicionales, senderos, rutas, parques biosaludables...).	El envío de la información por correo electrónico.	Si	SI	Diciembre 2021	
Realizar al menos una campaña al año de promoción deportiva; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Número de campañas realizadas.	>1		Diciembre 2021	En el 2021 no ha sido posible efectuar campañas para la promoción deportiva
	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las campañas de promoción deportiva realizadas.	>7,5	6,7	Diciembre 2021	
Crear, dar a conocer y profundizar en al menos 3 espacios que faciliten la práctica deportiva (kirol guneak)	Número de espacios facilitadores activos/en funcionamiento.	>3	4	Diciembre 2021	Rutas del colesterol, senderos, calistenia y parkour
	Envío por correo electrónico de información sobre ellos	Si	SI	Diciembre 2021	
Informar por correo electrónico sobre la Federación Bizkaina de Deporte adaptado y sus servicios.	El envío de la información por correo electrónico	Si	SI	Diciembre 2021	
Subvencionar la formación del personal técnico deportivo mediante un decreto de becas que asegure estas ayudas	Existencia del decreto de becas de personal técnico	Si	SI	Diciembre 2021	
Subvencionar al menos 3 proyectos de especial interés asociados con el deporte municipal y las infraestructuras deportivas	Número de proyectos especiales subvencionados.	>3	3	Diciembre 2021	