

**INDICADORES DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL**

<b>AG-4</b> <b>Relaciones</b> <b>Institucionales</b>	 Ayuntamiento de <b>Pamplona</b> Udala	Febrero 2022
--	--	--------------

<b>Indicador (denominación)</b>	CONTRATO DE "GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE PORTERÍA, SOCORRISMO, MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y OTROS EN LAS CIUDAD DEPORTIVA SAN JORGE - ACUAVOX"
<b>Explicación del indicador</b>	
<p>El presente indicador se va a constituir como un conjunto de sub-indicadores que van a servir específicamente para el seguimiento, en parte, del contrato de servicios que regula la gestión del "Ciudad Deportiva San Jorge".</p> <p>Los indicadores (KIPs: "Key Performance Indicators") van a ser los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Indicador de satisfacción:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Nivel de satisfacción de los usuarios:</b> se evaluará a partir de un cuestionario distribuido entre los usuarios. Al margen del conjunto de preguntas que integren el cuestionario, prioritariamente se reflejará en este sub-indicador la nota o calificación global final de satisfacción y el porcentaje de respuesta en la cumplimentación del cuestionario sobre el total de participantes.</li> <li>b. <b>Net promotor score (NPS):</b> se evaluará a través de una pregunta concreta en el cuestionario distribuido.</li> <li>c. <b>Nivel de satisfacción de entidades deportivas y otras asociaciones:</b> Se evaluará a partir de un cuestionario distribuido entre las asociaciones, federaciones y clubes. Al margen del conjunto de preguntas que integren el cuestionario, prioritariamente se reflejará en este sub-indicador la nota o calificación global final de satisfacción y el porcentaje de respuesta en la cumplimentación del cuestionario sobre el total de participantes.</li> </ol> </li> <li>2. <b>Indicador de ocupación:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Grado de ocupación mensual</b> de las salas o estancias (gimnasio, salas, vaso de piscinas y Spa)</li> <li>b. <b>Evolución de abonos/entradas y accesos</b></li> <li>c. <b>Fidelización:</b> nº de entidades que repiten de un año a otro.</li> </ol> </li> <li>3. <b>Indicador Disponibilidad de instalaciones:</b> porcentaje de horas disponibles para los usuarios con respecto al total de las ofrecidas por cada sala o estancia.</li> <li>4. <b>Indicador de mantenimiento, limpieza y seguridad de la instalación.</b> Se refiere a las actuaciones obligatorias en esta materia comprometidas por la empresa adjudicataria del contrato. Se evaluará concretamente la certificación del mantenimiento técnico legal, de la legionella y la actualización libro edificios sobre averías. El mantenimiento de los operativos sistemas de alarma. La revisión sistema gestión del riesgo. Y la realización de las revisiones incluidas en el Decreto Foral de Seguridad.</li> </ol>	



<p>5. <b>Eficiencia energética.</b> Se refiere a la evolución del consumo de agua, electricidad, pellet y gas.</p> <p>6. <b>Funcionamiento.</b> Se refiere al nº quejas recogidas, valoración (valor Google), cumplimiento del criterio de adjudicación.</p>	
<b>Contexto de aplicación del indicador</b>	Seguimiento del Contrato de Servicios para la gestión de los servicios de portería, socorrismo, mantenimiento, limpieza y otros en la Ciudad Deportiva de San Jorge (Aquavox).
<b>Metodología de cálculo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sub-indicador 1.a y 1.c “nivel de satisfacción usuarios y entidades”:</b> se utilizará el cuestionario EPOD2 de Nuviala, A <i>et al.</i> (2011): <a href="http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm">http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm</a>.</li> <li>• <b>Sub-indicador 1.b “nivel de NPS”:</b> incluir la pregunta ¿Cómo de probable es que recomiende nuestros servicios e instalaciones a familiares y amigos?: <a href="http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm">http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm</a>.</li> <li>• <b>Sub-indicador 2.a), 2.b) y 2.c) “grado de ocupación mensual”:</b> se utilizarán los datos estadísticos reflejados por la concesionaria en la memoria anual que cada año debe presentar.</li> <li>• <b>Sub-indicador 3 “disponibilidad de instalaciones”:</b> se utilizarán los datos estadísticos reflejados por la concesionaria en la memoria anual que cada año debe presentar. Por un lado, se reflejará el número de horas no disponibles de cada estancia y por otro, se reflejará las horas no disponibles por responsabilidad municipal, siendo el resto por responsabilidad de la adjudicataria.</li> <li>• <b>Sub-indicador 4 “mantenimiento, limpieza y seguridad de la instalación”:</b> se realizará una valoración técnica municipal lo más sincrética posible a partir de la memoria anual que cada año debe presentar la concesionaria, junto con otras posibles fuentes de información.</li> <li>• <b>Sub-indicador 5 “eficiencia energética”:</b> dato concreto y objetivo, a partir de los datos de facturación.</li> <li>• <b>Sub-indicador 6 “funcionamiento”:</b> se realizará una valoración técnica municipal a partir de la recopilación de los diferentes apartados que conforman este sub-indicador.</li> </ul>
<b>Unidad de medida del indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicador 1 “nivel de satisfacción”:</b> valor numérico (de 1 a 5).</li> <li>• <b>Indicador 2 “grado de ocupación”:</b> siendo 5, cuando el incremento o la reducción respecto al año anterior sea del 10%. Cuando el incremento o la reducción sea superior o inferior en cada 10% se sumará un punto para cada 10 puntos porcentuales. Puntuación media del indicador: siendo 10 bien, 5 regular y 0 mal.</li> <li>• <b>Indicador 3 “disponibilidad de instalaciones”:</b> siendo 10 cuando el porcentaje disponibilidad sea entre el 100%-95% de disponibilidad. A partir de ahí, por cada reducción de 5 puntos porcentuales, se restará un punto.</li> <li>• <b>Indicador 4 “mantenimiento, limpieza y seguridad de la instalación:</b> valor numérico, siendo si: 5 y no: 0.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicador 5 “eficiencia energética”</b>: siendo 5, cuando el incremento o la reducción respecto al año anterior sea del 10%. Cuando el incremento o la reducción sea superior o inferior en cada 10% se sumará un punto para cada 10 puntos porcentuales. Puntuación media del indicador: siendo 10 bien, 5 regular y 0 mal.</li> <li>• <b>Indicador 6 “funcionamiento”</b>: mixto.</li> </ul>
<b>Frecuencia de cálculo</b>	<i>Anual</i>
<b>Persona responsable del cálculo</b>	Responsable del contrato / Concesionario
<b>Serie histórica del indicador: 2021/2022</b>	
Indicador 1 “nivel de satisfacción”	
<b>(3,43)/3,47</b> <b>NPS – (no existe) / 8,1</b>	
<b>Valoración [(3,47+(8,1/2))/2]: 3,76</b>	
Indicador 2 “grado de ocupación”	
<b>Sala multiusos: (1,04%) / 1,04%</b> <b>Calles piscinas entidades; (11,20%) / 11,98%</b> <b>Evolución abonados: (2.495) / 3.296</b> <b>Evolución entradas: (22.595) / 22.716</b> <b>Accesos: (75.547) / 75.100</b>	
<b>Valoración: 5</b>	
Indicador 3 “disponibilidad instalaciones”	
<b>(99%) / 79%</b>	
<b>Valoración: no consta</b>	
Indicador 4 “mantenimiento, limpieza y seguridad de la instalación”	
<b>Mnto técnico- legal: ok</b> <b>Legionella: ok</b> <b>Control averías: ok</b> <b>CCTV, Alarmas y PCI: ok</b> <b>Línea de vida: ok</b> <b>Ascensor: ok. OCA: ok</b> <b>Baja y Alta Tensión: revisión baja: ok. Alta ok. OCA: ok</b> <b>Seguridad instalación y equipamiento: no consta</b>	
<b>Valoración: 4</b>	
Indicador 5 “eficiencia energética”	
<b>Pellet: (47.960 kg) / 77.240 Kg</b>	



Gas: (1.003.933,92 kWh / 659.525,77 kWh)  
Electricidad: (672.741,90 kWh / 658.714,30 kWh)  
Agua: (20.126 m<sup>3</sup>) / 15.095 m<sup>3</sup>

**Valoración: 7**

Indicador 6 "funcionamiento"

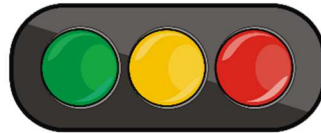
**Valoración Google: (4) /4**  
**Quejas recibidas en la instalación: (4) /4**  
**Cumplimiento criterios adjudicación. (1) / 1**  
**7 quejas referidas a este servicio a través del 010 (\*)**

(\*) no se contabilizan las referidas a la huelga (oct22 a ene23)

**Valoración: 3,5**

**Último valor**

- **Indicador 1 "nivel de satisfacción":**  
3,76
- **Indicador 2 "grado de ocupación":**  
5
- **Indicador 3 "disponibilidad instalaciones":**  
No consta
- **Indicador 4 "mantenimiento, limpieza y seguridad de la instalación":**  
4
- **Indicador 5 "eficiencia energética":**  
7
- **Indicador 6 "funcionamiento":**  
3,5



*Semáforo de valoración*

*Verde: bien / Amarillo: regular / Rojo: mal*

