

Resultados de la Carta de Servicios de Kirol Etxea 2006

	¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?	¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?	RESULTADOS
PERSONAS USUARIAS	Atención e información al público	A atender e informar al público con respeto y amabilidad	Hemos obtenido una valoración del 8,39 el apartado de "Atención e Información" de la encuesta de satisfacción.
	Reserva y uso de salas de reuniones	A eliminar las barreras arquitectónicas existentes para el acceso de las salas y resto de instalaciones	Se han completado las obras de adaptación de la entrada en Julio 2006. Además, se han realizado adaptaciones en el hall de entrada y en las salas de reuniones.
		A garantizar unas condiciones ambientales adecuadas en las salas	Hemos obtenido una valoración de 8,33 en el apartado de "Confort de las Salas" de la encuesta de satisfacción de usuarios. Las Federaciones han mostrado un nivel de satisfacción aceptable en este ámbito en general.
		A actualizar el calendario de reservas de un día para otro	La satisfacción de las Federaciones respecto a este tema es aceptable (7,83). Actualmente no existen medios para la consulta a tiempo real del calendario de reservas.
		A confirmar las reservas de las salas al día siguiente de la entrega de la solicitud, en el 90% de los casos	La confirmación de reservas de un día para otro se ha cumplido en un 100% . Los usuarios han detectado un rigor excesivo en el cumplimiento de este plazo, que en algunas ocasiones puede ser reducido.
FEDERACIONES DEPORTIVAS DE GIPUZKOA	Cesión de locales para las sedes de federaciones	A mantener y conservar continuamente las salas	La valoración de la satisfacción en el apartado "Equipamiento de las Instalaciones" es de 8,5 para las Federaciones.
	Equipamiento de salas	A responder a las demandas de pequeño mantenimiento en menos de 24 horas en el 90% de los casos	Se ha estimado el cumplimiento de este compromiso en un 95% .
	Reserva y uso de salas de reuniones	A ofrecer la posibilidad de grabar en audio y DVD las conferencias y reuniones	Se ha instalado el equipamiento necesario para la grabación en audio y DVD en las salas grandes.
		A poner a disposición de las federaciones las salas de reuniones pequeñas (Montero y Silveti), siempre que no estén ocupadas y previa comunicación en recepción	Se ha cumplido el compromiso al 100% , obteniendo una buena valoración al respecto por las Federaciones en general.



Resultados de la Carta de Servicios de Kirol Etxea 2006

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?		¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?					RESULTADOS	
FEDERACIONES DEPORTIVAS DE GIPUZKOA	Reserva y uso de salas de reuniones	A poner a disposición de las federaciones la mitad de las salas de Kirol Etxea, hasta 15 días antes de la fecha de ocupación					Este compromiso se ha cumplido al 100% .	
		A poner a disposición de las federaciones las salas de reuniones los sábados por la tarde, sin coste alguno para la realización de asambleas					Este compromiso se ha cumplido al 100% , si bien no ha sido muy utilizado por las Federaciones en general, y el nivel de satisfacción es aceptable al respecto.	
	Servicios de gestión administrativa y asesoramiento:	A cumplir los plazos de entrega en los servicios en un 80% de los casos					El porcentaje de cumplimiento de plazos ha sido del 99% .	
		Tratamiento de textos	1-2 pág 24h	2-5 pág 48h	5-10 pág 72h	10-20 pág 96h		20-50 pág 2 semanas
		Fotocopias	Al momento					
		Fax	Al momento					
	Asesoramiento contable (sin coste)	Asesoramiento contable	Consultas sencillas		Consultas complejas			
			Al momento		Máximo 48h			
	Asesoramiento y mantenimiento informático (sin coste)	Asesoramiento informático	Al momento		Máximo 48h			
Traducción al euskera (sin coste para documentos básicos)	Traducción euskera	1-2 pág 24h	3-5 pág 48h	5-10 pág 5 días laborab	> 10 pág A acordar			
		A garantizar la calidad en las traducciones al euskera						La valoración de las Federaciones respecto a la calidad de las traducciones ha sido muy positiva, así como del trato y atención recibida
	A actualizar textos previamente traducidos en menos de 24 horas en el 95% de los casos					Este compromiso se ha cumplido en un 100% .		
Asesoramiento en programas de euskaldunización	A ofrecer un asesoramiento amable y eficaz					La valoración de las Federaciones respecto a los servicios de euskera ha sido muy positiva.		