



Club de Campo
Villa de Madrid

CARTA DE SERVICIOS

2019

Índice

1. Presentación de la Carta de Servicios
2. El Plan Estratégico 2018-2021
3. El Catálogo de Servicios
 - Servicios deportivos
 - Instalaciones deportivas
 - Servicios de restauración
4. Los compromisos de calidad
5. Derechos y deberes de los usuarios
6. Vía de reclamación
7. Revisión de la Carta de Servicios
8. Indicadores y Objetivos

1. Presentación de la Carta de Servicios

El Club de Campo Villa de Madrid cuenta con una amplia y variada oferta de actividades y servicios. En sus más de 200 hectáreas, desde que se inaugurara el club, allá por el año 1931, se han ido construyendo diversas instalaciones deportivas que difícilmente se pueden encontrar en otro club de la Comunidad de Madrid.

Las instalaciones deportivas del club son concebidas por la mayor parte de abonados y de la ciudadanía de Madrid como el principal elemento de diferenciación y posicionamiento del club. Existe una combinación de instalaciones singulares de primer nivel internacional, como hípica, tenis, golf, junto a instalaciones habituales de clubes deportivo-sociales, con un nivel de mantenimiento excelente, y un entorno natural único.

El Club de Campo Villa de Madrid explota todos estos espacios deportivos fomentando la práctica deportiva mediante la organización de escuelas. Además de las modalidades deportivas que se ofertan en las instalaciones principales del Club, también hay áreas específicas para la práctica del Tenis de Mesa, el Ajedrez o el Bridge.

El Club de Campo Villa de Madrid, en su objetivo reflejado en el Plan Estratégico 2018-2020, de compromiso con la calidad en los servicios, orientada a su abonados y usuarios, presenta La Carta de Servicios, como parte inicial del camino hacia la certificación de la excelencia en la gestión de este maravilloso Club.

La Carta de Servicios es un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos, donde explicamos y difundimos los servicios prestados, los compromisos de calidad en instalaciones, servicios, actividades y personas; así como los indicadores que dirigen nuestras acciones, en un ejercicio de transparencia de la gestión desarrollada en la entidad. Además, el presente documento pretende ser una herramienta de trabajo que nos permita comunicarnos con nuestros abonados y usuarios, en un ejercicio necesario de mejora continua de nuestra gestión.

2. El Plan Estratégico 2018-2021

La Junta General Universal de Accionistas aprobó, por unanimidad, el Plan Estratégico 2018- 2021 de nuestro Club, tal como lo exigen nuestros Estatutos.

El Plan Estratégico es un instrumento que define los objetivos, las líneas estratégicas y las acciones a desarrollar en los próximos cuatro años. Esto se acompaña de un conjunto de indicadores y estándares, y de sus herramientas o fuente de datos que permitirán medir la evolución y el nivel de los resultados obtenidos, en relación a los hitos previstos en ese periodo de tiempo en el Club.

El Plan Estratégico es sobre todo una “hoja de ruta”, que debe guiarnos a todos, a la Dirección, a los delegados de las diferentes secciones deportivas y sociales, a los empleados y a los principales proveedores, para trabajar en la misma dirección, para alcanzar los mejores resultados posibles sobre los dos aspectos fundamentales que dan sentido a nuestra gestión: el incremento de la satisfacción de los usuarios, la potenciación del Club y la conservación para las actuales y siguientes generaciones, de un espacio único para la ciudad de Madrid. En cuanto a la organización interna, el objetivo del Plan es dotarla de los medios y la estabilidad necesarios para que su labor sea lo más fructífera (eficiente y eficaz) posible, optimizando la aplicación de todos nuestros recursos.

Uno de los objetivos del plan estratégico es “avanzar en la mejora de la organización del club, garantizando su estabilidad económica y estructural, una mayor calidad de los servicios y una gestión basada en la excelencia, la transparencia y el buen gobierno”. Para ello, una de las líneas estratégicas, indica que el Club de Campo debe definir el catálogo de servicios, es decir, los servicios que presta a los abonados y a la población madrileña. Otra importante línea estratégica respecto de este objetivo es: trabajar durante los próximos años las bases necesarias para preparar a la organización para la certificación futura de un modelo de excelencia. Siendo la creación de la carta de servicios el primer paso para la implantación de un modelo de calidad y excelencia global de la organización.

3. Catálogo de servicios

El Catálogo de servicios del Club de Campo Villa de Madrid comprende el conjunto de servicios deportivos, de restauración y culturales, así como la utilización de todas sus instalaciones deportivas. A continuación, se detalla cada uno de estos servicios.

SERVICIOS DEPORTIVOS		AJEDREZ	BRIDGE	FITNESS	GOLF	HOCKEY	HIPICA	NATAACION	PATINAJE	PADEL	TENIS	TRIATLON	TENIS DE MESA
1.	Competición deportiva												
1.1.	competición social	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
1.2.	competición abierta		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓		
1.3.	alto nivel				✓	✓	✓				✓		
2.	Servicios deportivos y de salud												
2.1.	servicios colectivos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.1.1.	campamentos				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2.2.	servicios individuales			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2.3.	enseñanza deportiva			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2.3.1.	escuelas				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
3.	Venta de productos												
3.1.	productos de venta				✓	✓	✓			✓	✓		
3.2.	productos de alquiler				✓		✓						

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN			DESAYUNOS	COMIDAS	MERIENDAS	CENAS	COMIDAS FAMILIARES	BAUTIZOS	COMUNIONES	BODAS	CELEBRACIONES TARDE-NOCHE	EVENTOS DE EMPRESAS	
HIPICA	4.1.1.	CAFETERIA-BAR PICADERO	✓	✓	✓								
	4.1.2.	RESTAURANTE PICADERO	✓	✓	✓								
	4.1.3.	TERRAZA	✓	✓	✓								
	4.1.4.	CARPA DE EVENTOS						✓	✓	✓	✓	✓	
TENIS	CHALET DEL TENIS	4.2.1.	CAFETERIA-BAR	✓	✓	✓	✓						
		4.2.2.	RESTAURANTE		✓		✓						
		4.2.3.	COMEDOR 2				✓	✓			✓	✓	
		4.2.4.	COMEDOR 3		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
		4.2.5.	TERRAZA				✓						
	PADEL	4.2.6.	CAFETERIA-BAR		✓	✓							
		4.2.7.	TERRAZA		✓	✓							
GOLF	PABELLON SOCIAL	4.3.1.	RESTAURANTE										
		4.3.2.	CAFETERIA-BAR		✓	✓							
		4.3.3.	RESERVADO		✓	✓	✓						
		4.3.4.	TERRAZA SOCIAL		✓	✓	✓				✓	✓	
		4.3.5.	CAFETERIA GOLF	✓	✓	✓							
		4.3.6.	TERRAZA GOLF	✓	✓	✓	✓						
HOCKEY	4.4.1.	CAFETERIA-BAR		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	
	4.4.2.	TERRAZA		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	
PISCINAS DE VERANO	4.5.1.	BAR-BARRA (ZONA INFANTIL)	✓	✓	✓						✓	✓	
	4.5.2.	BAR-BARRA (ZONA ADULTOS)	✓	✓	✓						✓	✓	
	4.5.3.	2 TERRAZAS	✓	✓	✓						✓	✓	

		INSTALACIONES DEPORTIVAS		ABONADOS		NO ABONADOS		
		libre	con reserva	libre	con reserva			
HÍPICA	CUADRAS	deportivos	PISTAS ESCUELAS	✓				
		CAMINADOR		✓		✓		
		CINTA	✓		✓			
		BOXES		✓		✓		
		HERRADOR		✓		✓		
		EDIFICIO ESCUELA HÍPICA						
		PIENSERA						
		EDIFICIO DE SERVICIOS						
		servicios	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE CUADRAS	✓		✓		
		VETERINARIO	✓	✓	✓	✓		
	APARCAMIENTO	✓		✓				
	HÍPICA	deportivos	PICADERO CUBIERTO	✓		✓		
			PICADERO TRIANGULAR CUBIERTO	✓		✓		
			BOXES PORTÁTILES Y FIJOS		✓		✓	
			PISTA DE GALOPE Y ESTEPLAS	✓		✓		
			PISTA VERDE - ESTADIO DE COMPETICIONES DE SALTOS EN CÉSPED					
			PISTAS DE DOMA	✓		✓		
			PISTA DE BANQUETAS - PISTA DE SALTOS FIJOS	✓		✓		
			PISTA SOCIAL - PISTA DE SALTOS MÓVILES	✓		✓		
			servicios	APARCAMIENTO CAMIONES Y VANES CON SUMINISTRO ELECTRICO	✓		✓	
			VESTUARIOS	✓		✓		
	APARCAMIENTO	✓		✓				
	restauración	TERRAZA RESTAURACIÓN	✓		✓			
		CAFETERIA	✓		✓			
		CARPA EVENTOS		✓		✓		
	HOCKEY	deportivo	2 CAMPOS DE HIERBA ARTIFICIAL		✓		✓	
			1 CAMPO DE MINIHOCKEY	✓		✓		
			2 PISTAS DE PATINAJE	✓		✓		
		servicios	ESCUELA PATINAJE					
VESTUARIOS								
TALLERES MANTENIMIENTO								
APARCAMIENTO			✓		✓			
rest.		TERRAZA RESTAURACIÓN	✓	✓	✓	✓		
		CAFETERÍA/BAR TIRO/HOCKEY	✓	✓	✓	✓		
PABELLÓN		de. servicios	2 PISTAS DE HOCKEY SALA		✓		✓	
	GRADERIO		✓		✓			
	OFICINAS		✓		✓			
	ESCUELA DE HOCKEY							
	SALA MULTIUSOS							
	6 VESTUARIOS PARA EQUIPOS							

		INSTALACIONES DEPORTIVAS		ABONADOS		NO ABONADOS		
		libre	con reserva	libre	con reserva			
TENIS	CHALET DE TENIS	deportivos	ZONA INFANTIL HASTA 3 AÑOS	✓		✓		
			ZONA INFANTIL HASTA 12 AÑOS	✓		✓		
			ZONA MULTIDEPORTE NIÑOS	✓		✓		
		servicios	APARCAMIENTO	✓		✓		
			SECRETARIA	✓		✓		
			SALA DE LECTURA Y JUEGOS	✓		✓		
			SALONES	✓	✓	✓	✓	
			COMEDOR 2	✓	✓	✓	✓	
			COMEDOR 3	✓	✓	✓	✓	
			SALÓN INFANTIL	✓		✓		
	VESTUARIOS		✓		✓			
	TERRAZA RESTAURACIÓN		✓		✓			
	restauración		RESTAURANTE	✓	✓	✓	✓	
		PRADERA	✓		✓			
		CAFETERÍA	✓		✓			
	TENIS	deportivos	16 PISTAS TIERRA BATIDA (UNA CON GRADAS)		✓		✓	
			GIMNASIO					
			SALAS DE ACTIVIDADES					
			2 PISTAS DE SQUASH		✓		✓	
			4 PISTAS TIERRA BATIDA CUBIERTAS (UNA CON GRADAS)		✓		✓	
			4 PISTAS HIERBA ARTIFICIAL		✓		✓	
			servicios	VESTUARIOS CON SAUNA	✓		✓	
			APARCAMIENTO	✓		✓		
	PÁDEL	deportivos	10 PISTAS DE TENIS DURA		✓		✓	
			8 PISTAS EXTERIORES (2 CON GRADAS)		✓		✓	
			4 PISTAS CRISTAL CUBIERTAS		✓		✓	
			1 PISTA DE CRISTAL		✓		✓	
		servicios	VESTUARIOS	✓		✓		
			ESCUELA DE TENIS					
ESCUELA DE PADEL								
1 ZONA CANINA			✓		✓			
APARCAMIENTO			✓		✓			
CAFETERÍA			✓		✓			
TERRAZA RESTAURACIÓN			✓		✓			
restauración			PRADERA	✓		✓		

		INSTALACIONES DEPORTIVAS		ABONADOS		NO ABONADOS		
		libre	con reserva	libre	con reserva			
PISCINA	EDIF. PISCINA	deportivos	1 PISCINA CUBIERTA DE 50 X 25 M (retractil)	✓		✓		
			SALA CICLO INDOOR	✓		✓		
			SALA FITNESS	✓		✓		
			ESPACIO FITNESS AIRE LIBRE	✓		✓		
		servicios	OFICINA GIMNASIO					
			ESCUELA NATACIÓN					
			APARCAMIENTO	✓		✓		
			VESTUARIOS	✓		✓		
			BOTIQUÍN					
	PISCINAS VERANO	deportivos	1 PISCINA DE ADULTOS DE 30 x 18 m	✓		✓		
			1 PISCINA DE ADULTOS DE 25 x 12,5 m	✓		✓		
			1 PISCINA DE ADULTOS DE 15 x 5,5 m	✓		✓		
			1 PISCINA INFANTIL DE 33 x 12,5 m	✓		✓		
			1 PISCINA INFANTIL DE 25 x 12,5 m	✓		✓		
			1 PISCINA INFANTIL DE 14 x 15 m	✓		✓		
		servicios	VESTUARIOS	✓		✓		
			APARCAMIENTO	✓		✓		
			ZONA VIR					
			ZONA FISIOTERPIA		✓		✓	
			SALA MULTIUSOS					
			restauración	BAR-BARRA (ZONA INFANTIL)	✓	✓	✓	✓
				BAR-BARRA (ZONA ADULTOS)	✓	✓	✓	✓
				SOLARIUM	✓		✓	
				2 TERRAZAS RESTAURACIÓN	✓	✓	✓	✓

		INSTALACIONES DEPORTIVAS		ABONADOS		NO ABONADOS			
		libre	con reserva	libre	con reserva				
GOLF	GOLF	deportivos	2 RECORRIDOS DE 18 HOYOS		✓		✓		
			1 RECORRIDO DE 9 HOYOS - PARES 3		✓		✓		
			3 ÁREAS DE PUTTING GREEN	✓		✓			
			2 ZONAS DE PRÁCTICAS DE JUEGO (aproach)	✓		✓			
			2 CAMPOS DE PRÁCTICAS (CON VESTUARIOS)	✓		✓			
		servicios	APARCAMIENTO	✓		✓			
			ESCUELA DE GOLF						
			PABELLÓN SOCIAL	servicios	TIENDA	✓		✓	
					CUARTO DE PALOS Y ALQUILERES		✓		✓
					OFICINA DE GOLF	✓		✓	
	VESTUARIOS CON SAUNA Y MÁQUINA LIMPIA ZAPATOS	✓				✓			
	2 SALAS MULTIUSOS	✓			✓	✓	✓		
	APARCAMIENTO	✓				✓			
	restauración	SALONES		✓	✓	✓	✓		
		CAFETERÍA		✓	✓	✓	✓		
		TERRAZA RESTAURACIÓN GOLF		✓		✓			
	restauración	TERRAZA RESTAURACIÓN SOCIAL	✓	✓	✓	✓			
		RESERVADO (PECERA)		✓		✓			
		RESTAURANTE	✓	✓	✓	✓			

4. Los compromisos de calidad

El Club de Campo Villa de Madrid asume ante sus abonados y usuarios de los servicios e instalaciones deportivas, los siguientes compromisos de calidad:

1. LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPAMIENTOS DEPORTIVOS. Asegurar unas instalaciones -deportivas y no deportivas- seguras, limpias y preparadas para su confortable utilización. Del mismo modo, se asegura también la existencia de unos equipamientos deportivos de calidad, con su debido mantenimiento y reposición, para garantizar de manera continuada su nivel de calidad.

2. EQUIPO DE PERSONAS. Disponer de un equipo de profesionales formados, con las competencias y habilidades necesarias para garantizar la mejor calidad de los servicios prestados a los usuarios y abonados del CCVM. Evaluar su nivel competencial para garantizar la formación y motivación necesaria.

3. LA UTILIZACIÓN DEL CLUB. Ofrecer al abonado y usuario del CCVM una amplia oferta de servicios garantizando una buena accesibilidad a estos a través de unos horarios adaptados a las necesidades de cada colectivo. Comunicar e informar regularmente a todos los abonados y usuarios asegurando su mejor utilización de los espacios y servicios del CCVM.

4. LA ACTIVIDAD DEPORTIVA. Promover para todos los colectivos de usuarios del CCVM un óptimo nivel de actividad deportiva adecuado a sus necesidades y mejorando sus expectativas. Conseguir para todos los espacios deportivos un nivel de utilización y ocupación sostenible en el tiempo.

5. LA COMPETICIÓN Y LOS EVENTOS DEPORTIVOS. Mantener e incrementar los eventos deportivos, deportistas y los equipos de competición en las mejores competiciones nacionales e internacionales. Promocionar y mejorar la escuela de formación como estrategia para garantizar unos buenos resultados en el futuro.

6. LA ACTIVIDAD CULTURAL. Ofrecer una amplia y variada oferta cultural que pueda complementar la actividad deportiva de los abonados y usuarios del CCVM.

7. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN. Asegurar un servicio de calidad en todos los puntos de restauración repartidos por el CCVM promoviendo una mejor experiencia en la utilización de los distintos espacios y servicios deportivos.

5. Derechos y deberes de los usuarios

El Club de Campo Villa de Madrid dispone de un reglamento general y una normativa específica para el uso de cada espacio de deportivo. Este conjunto de derecho y deberes de los usuarios se puede consultar a través de los siguientes canales de información:

- Página web del CCVM (<https://www.ccvm.es/es/el-club/normativa>)
- Oficinas del CCVM

6. Vía de reclamación

Para la realización de cualquier reclamación o sugerencia en relación a los servicios y compromisos de esta Carta de Servicios, los abonados y usuarios tienen a su disposición un formulario específico en la página web del club, denominado *opina y sugiere* (<https://www.ccvm.es/es/opina-y-sugiere>), así como las correspondientes hojas de reclamación en las oficinas de administración.

7. Revisión de la Carta de Servicios

La Dirección del Club de Campo Villa de Madrid ha definido un procedimiento específico a través del cual se compromete a realizar anualmente la revisión y mejora del contenido de esta Carta de Servicios, así como dar cuenta a abonados y usuarios del cumplimiento de los objetivos fijados para cada uno de los compromisos.

8. Indicadores y Objetivos de los compromisos de calidad

COMPROMISO		1.EQUIPAMIENTOS Y ESPACIOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS				
VARIABLES	código		definición de la variable	año 2017	año 2018	
	m1		m ² de los espacios deportivos "regables"	1.083.692,39	1.083.692,39	
	m2		m ² de espacios con limpieza externa (instalaciones cubiertas con limpieza externa)	32.162,32	32.162,32	
	m3		ha de campo de golf	109,52	109,52	
	m4		ha totales de Club de Campo	213,72	213,72	
	m5		m ³ agua al año totales (uso sanitario)	81.041	86.045	
	m6		m ³ agua para riego y piscinas al año totales	756.758	733.143	
	m7		litros de gaseóleo C al año	248.223	245.310,00 €	
	m8		Kws de electricidad al año totales	3.948.234	4.053.335	
	m9		horas de limpieza al año (servicio externo)	28.820,93	29.009,00	
	m10		horas de mantenimiento (personal propio)	319.308,00	340.444,50	
	m11		atenciones del VIR al año	199	209	
	m12		toneladas año de arena para golf	2.832	3.276	
	m13		importe anual (€) de las inversiones en obras	2.737.346,00 €	2.492.000,00 €	
	m14		importe anual (€) de mantenimiento total del CCVM	1.979.084,00 €	2.205.691,00 €	
	p1		presupuesto total del Club	24.963.828,05 €	26.134.772,52 €	
u1		accesos individuales al CCVM	523.961,00	590.964,00		
INDICADORES	código	cálculo de la variable	definición del indicador	año 2017	año 2018	OBJETIVO 2019
	M1	(m9 / m2)	horas de limpieza al año del servicio externo/m ² de espacios con limpieza externa	0,896	0,902	0,910
	M2	(m6 / m1)	m ³ de agua de riego y piscinas anual / m ² de espacio deportivo "regable"	0,70	0,68	0,65
	M3	(m5 / u1)	m ³ de agua anual sanitario / acceso individual al CCVM	0,1547	0,1456	0,1300
	M4	(m8 / (m4)	kw de electricidad anual / ha totales de Club de Campo	18.473,86	18.965,63	20.500,00
	M6	(m13 / p1)	importe anual (€) de inversiones en obras / presupuesto total del Club	10,97%	9,54%	11,00%
	M7	(m11 / u1)	número de atenciones VIR anuales / acceso individual al CCVM	0,00038	0,00035	0,00030
	M8	m12/m3	toneladas de arena de sílice para golf / ha del campo de golf	25,859	29,913	38,00
	M9	m7/m2	litros de gasóleo C/ m ² instalaciones cubiertas	7,72	7,63	7,00
	M10	m10/m4	nº horas totales de mantenimiento (personal propio)/ ha. totales de Club de Campo	1494,05	1592,95	1600,00
	M11	m14/ p1	importe anual (€) de mantenimiento total del CCVM/ presupuesto total del Club	7,93%	8,44%	9,00%

COMPROMISO		2.EQUIPO DE PERSONAS				
VARIABLES	código		definición de la variable	año 2017	año 2018	
	p1		número de trabajadores medio por año	232,63	250,3	
	p2		nº de trabajadores dpto mantenimiento	193,52	206,33	
	p3		nº de trabajadores oficinas	29,52	34,39	
	p4		nº de trabajadores dpto deportes	9,59	9,58	
	p5		número de horas de trabajo anuales	383.839,50	412.995,00	
	p6		número de horas realizadas en dpto mantenimiento	319.308,00	340.444,50	
	p7		número de horas realizadas en dpto deportes	15.823,50	15.807,00	
	p8		número de horas realizadas en oficinas	48.708,00	56.743,50	
	p9		número de horas totales de formación	2.388,00	4.451,00	
	p10		número de horas de formación en dpto mantenimiento	1.090,00	2.440,00	
	p11		número de horas de formación en deportes y oficinas	1.298,00	1.969,00	
	p12		número horas totales apertura	5.068,00	5.068,00	
INDICADORES	código	cálculo de la variable	definición del indicador	año 2017	año 2018	OBJETIVO 2019
	P1	p2/p1	nº trabajadores dpto mantenimiento/nº trabajadores medio	83,19%	82,43%	82%
	P2	p3/p1	nº trabajadores oficinas/nº trabajadores medio	12,69%	13,74%	14%
	P3	p4/p1	nº trabajadores dpto deportes/nº trabajadores medio	4,12%	3,83%	4%
	P4	p6/p12	número horas anuales mantenimiento / horas totales apertura	63,00	67,18	67
	P5	p7/p12	número horas anuales deportes / horas totales apertura	3,12	3,12	3
	P6	p8/p12	número horas anuales oficinas / horas totales apertura	9,61	11,20	11
	P7	p10/p9	número horas formación mantenimiento / número horas formación	45,64%	54,82%	60%
	P8	p11/p9	número horas formación oficina y deportes / número horas formación	54,36%	44,24%	40%
	P9	p6/p5	nº horas departamento mantenimiento/nº horas totales	83,19%	82,43%	82%
	P10	p7/p5	nº horas departamento deportes/nº horas totales	4,12%	3,83%	4%
P11	p8/p5	nº horas departamento oficinas/nº horas totales	12,69%	13,74%	14%	

COMPROMISO		3.LA UTILIZACIÓN DEL CLUB				
VARIABLES	código		definición de la variable	año 2017	año 2018	
	u1		número de accesos año al recinto del CCVM	613.306	620.507	
	u2		número de abonados usuarios totales (1 único uso al año)	25.308	25.952	
	u3		número de abonados usuarios regulares (1 uso mínimo mensual)	6.102	6.219	
	u4		número atenciones administrativas (personal/online)	30.170	29.265	
	u5		horas año de apertura total del CCVM	5.068	5.068	
	u6		horas año de apertura hípica	5.060	5.060	
	u7		horas año de apertura golf (concretar criterio)	4.077	4.077	
	u8		horas año de apertura tenis	4.336	4.336	
	u9		horas año de apertura padel	4.336	4.336	
	u10		horas año de apertura hockey	5.060	5.060	
	u11		horas año de apertura piscina	3.480	3.480	
	u12		horas año de apertura piscina verano	2.104	2.020	
	u13		número anual de seguidores en RRSS	5.860	6.986	
	u14		número de comunicados año para abonados	334	488	
	u15		usos anuales área golf	132.115	131.198	
	u16		usos anuales área tenis	13.604	12.612	
	u17		usos anuales área padel	3.650	3.697	
	u18		usos anuales área piscina	31.650	29.916	
u19		usos anuales área piscina verano	80.125	86.497		
INDICADORES	código	cálculo de la variable	definición del indicador	año 2017	año 2018	OBJETIVO 2019
	U1	u1	número de accesos año al recinto del CCVM	613.306	620.507	625.000
	U2	u1/u6	número de accesos año / horas aperturas recinto CCVM	121,02	122,44	123
	U3	u5/u4	número de atenciones administrativas / número de usuarios totales	87,72%	85,80%	85,00%
	U4	u4/u2	número de usuarios regulares / número total de abonados a final de año	17,74%	18,23%	18,40%
	U5	u3/u2	número de usuarios totales / número total de abonados a final de año	73,58%	76,09%	75%
	U6	u16/u8	usos anuales área golf / horas apertura año área golf	32,40	32,18%	32,3
	U7	u17/u9	usos anuales área tenis / horas apertura año área tenis	3,14	2,91	3
	U8	u18/u10	usos anuales área padel / horas apertura año área padel	0,84	0,85	0,85
	U9	u19/u12	usos anuales área piscina / horas apertura año área piscina	9,10	8,60	8,5
	U10	u20/u13	usos anuales área piscina verano / horas apertura año área piscina verano	38,09	42,83	41
	U11	u15/u2	número total comunicados / número total de abonados a final de año	0,97%	1,43%	1,50%
U12	u14/u2	número anual de seguidores (segmentación redes) / número total de abonados a final de año	17%	20,48%	21,00%	

COMPROMISO		4.LA ACTIVIDAD DEPORTIVA				
VARIABLES	código		definición de la variable	año 2017	año 2018	
	d1		nº inscritos actividad deportiva hípica	164	193	
	d2		nº inscritos actividad deportiva golf	869	893	
	d3		nº inscritos actividad deportiva Tenis	750	773	
	d4		nº inscritos actividad deportiva Pádel	724	782	
	d5		nº inscritos actividad deportiva Piscina	58	187	
	d6		nº inscritos actividad deportiva Patinaje	284	289	
	d7		nº inscritos actividad deportiva Hockey	411	414	
	d8		nº total inscritos año actividad deportiva	3.260	3.531	
	d9		número inscripciones año campamento Hípica	134	148	
	d10		número inscripciones año campamentos Golf	582	651	
	d11		número inscripciones año campamentos Tenis	219	242	
	d12		número inscripciones año campamentos Pádel	0	69	
	d13		número inscripciones año campamentos Hockey	296	359	
	d14		número inscripciones año campamentos Patinaje	42	34	
	d15		número inscripciones año campamentos Multiactividad	482	604	
	d16		nº total insctitos al año en campamento	1.755	2.107	
d17		número de inscripciones actividades dirigidas	1.726	1.693		
INDICADORES	código	cálculo de la variable	definición del indicador	año 2017	año 2018	OBJETIVO 2019
	D1	d1/d8	nº de alumnos inscritos escuela Hípica/ nº total de inscritos en escuelas	5,03%	5,47%	5,91%
	D2	d2/d8	nº de alumnos inscritos escuela Golf/ nº total de inscritos en escuelas	26,66%	25,29%	25,29%
	D3	d3/d8	nº de alumnos inscritos escuela Tenis/ nº total de inscritos en escuelas	23,01%	21,89%	21,89%
	D4	d5/d8	nº de alumnos inscritos escuela Piscina/ nº total de inscritos en escuelas	22,21%	22,15%	22,15%
	D5	d4/d8	nº de alumnos inscritos escuela Pádel/ nº total de inscritos en escuelas	1,78%	5,30%	8,82%
	D6	d6/d8	nº de alumnos inscritos escuela Patinaje/ nº total de inscritos en escuelas	8,71%	8,18%	8,18%
	D7	d7/d8	nº de alumnos inscritos escuela Hockey / nº total de inscritos en escuelas	12,61%	11,72%	11,72%
	D8	d9/d16	nº de alumnos campamentos Hípica / número de inscripciones al año campamentos	7,64%	7,02%	7,02%
	D9	d10/d16	nº de alumnos campamentos Golf / número de inscripciones al año campamentos	33,16%	30,90%	30,90%
	D10	d11/d16	nº de alumnos campamentos Tenis / número de inscripciones al año campamentos	12,48%	11,49%	11,49%
	D11	d12/d16	nº de alumnos campamentos Pádel/ número de inscripciones al año campamentos	0,00%	3,27%	6,54%
	D12	d13/d16	nº de alumnos campamentos Hockey / número de inscripciones al año campamentos	16,87%	17,04%	17,21%
	D13	d14/d16	nº de alumnos campamentos Patinaje / número de inscripciones al año campamentos	2,39%	1,61%	1,61%
D14	d15/d16	nº de alumnos campamentos Multiactividad / número de inscripciones al año campamentos	2,39%	28,67%	29,88%	

COMPROMISO		5.LA COMPETICIÓN Y LOS EVENTOS DEPORTIVOS				
VARIABLES	código		definición de la variable	año 2017	año 2018	
	c1		número anual de equipos Hockey	30	33	
	c2		número anual de equipos Tenis	41	38	
	c3		número anual de equipos Pádel	19	17	
	c4		número anual de equipos Golf	14	17	
	c5		número anual de abonados de competición social Tenis	131	132	
	c6		número anual de abonados de competición social Padel	128	120	
	c7		número anual de abonados de competición social Natación	121	108	
	c8		número anual de deportistas de competición Hockey	557	538	
	c9		número anual de deportistas de competición Tenis	489	495	
	c10		número anual de deportistas de competición Pádel	196	206	
	c11		número anual de deportistas de competición Golf	4.689	4.771	
	c12		número anual de deportistas de competición	5.931	6.010	
	c13		número de competiciones año Hockey	53	74	
	c14		número de competiciones año Tenis	94	87	
	c15		número de competiciones año Pádel	80	80	
	c16		número de competiciones año Golf	58	57	
INDICADORES	código	cálculo de la variable	definición del indicador	año 2017	año 2018	OBJETIVO 2019
	C1	c1/c9	número de equipos de hockey/ número de deportistas en competicion de hockey	5,39%	6,13%	6,87%
	C2	c2/c10	número de equipos de tenis/ número de deportistas en competicion de tenis	8,38%	7,68%	7,68%
	C3	c3/c11	número de equipos de padel/ número de deportistas en competicion de padel	9,69%	8,25%	8,25%
	C4	c4/c12	número de equipos de golf/ número de deportistas en competicion de golf	0,30%	0,36%	0,42%
	C5	c6/u4	número abonados competición tenis / número abonados usuarios regulares	1,15%	1,16%	1,17%
	C6	c7/u4	número abonados competición padel / número abonados usuarios regulares	1,13%	1,06%	1,06%
	C7	c8/u4	número abonados competición natacion / número abonados usuarios regulares	1,07%	0,95%	0,95%
	C8	c6/u4	número abonados competición hockey / número abonados usuarios regulares	4,91%	4,74%	4,74%
	C9	c10/u4	número deportistas competición tenis / número abonados usuarios regulares	4,31%	4,36%	4,41%
	C10	c11/u4	número deportistas competición padel / número abonados usuarios regulares	1,73%	1,82%	1,91%
C11	c12/u4	número deportistas competición golf / número abonados usuarios regulares	41,32%	42,05%	42,78%	

COMPROMISO		6.LA ACTIVIDAD CULTURAL				
VARIABLES	código		definición de la variable	año 2017	año 2018	
	a1		número anual de eventos ludico festivos y conferencias del programa C.A		24	
	a2		número anual de externos(no abonados) participantes a eventos sólo ludicos - festivos		650	
	a3		número anual de abonados participantes eventos ludicos festivos y conferencias		3.148	
	a4		número de días año con oferta cultural/social en el CCVM		157	
	a5		número anual de aforo máximo a los eventos (oferta)		4.432	
	a6		número total de asistentes totales al programa de CA		4.339	
INDICADORES	código	cálculo de la variable	definición de la variable	año 2017	año 2018	OBJETIVO 2019
	A1	$a6/a5$	Aforo/participantes - % de ocupación		97,90%	80
	A2	$a2+a3/a1$	número medio de participantes / evento		158	160
	A3	$a4/r6$	% días con oferta cultural/social		43,37%	43
	A4	$a3/a2+a3$	% participantes eventos (abonados/externos)		82,89%	85
	A5	encuesta externa	nivel medio de satisfacción participantes eventos		4.53 sobre 5	4,5