



**Jornadas Formativas del
Deporte Municipal**

**Calidad de los Servicios Públicos: La
actividad deportiva**

***Las normas de la familia ISO: Caso práctico de la certificación del
Polideportivo Dehesa Boyal de San Sebastián de los Reyes***

***Jose Antonio Sevilla Torrecilla
Director General Adjunto
Altamarca S.A.***



Índice de Contenidos

- Contexto
- Características del Contrato de Gestión
- Plan de Calidad: Alcance
- Desarrollo del proceso de Certificación
- Certificación



El contexto.

- El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes redacta un pliego de condiciones para la gestión del servicio deportivo municipal mediante un contrato de gestión indirecta interesada
- En julio de 2004, Altamarca resulta adjudicataria de este contrato por un periodo de 15 años prorrogables por otros 15.

POBLACIÓN ACTUAL

71.051 hab.

Proyección 2011

100.000 hab.



49,29%



50,71%

**P
R
E
S
U
P
U
E**

AYUNTAMIENTO

*Total: 73.949.777 €
Inversiones: 20.178.470 €*

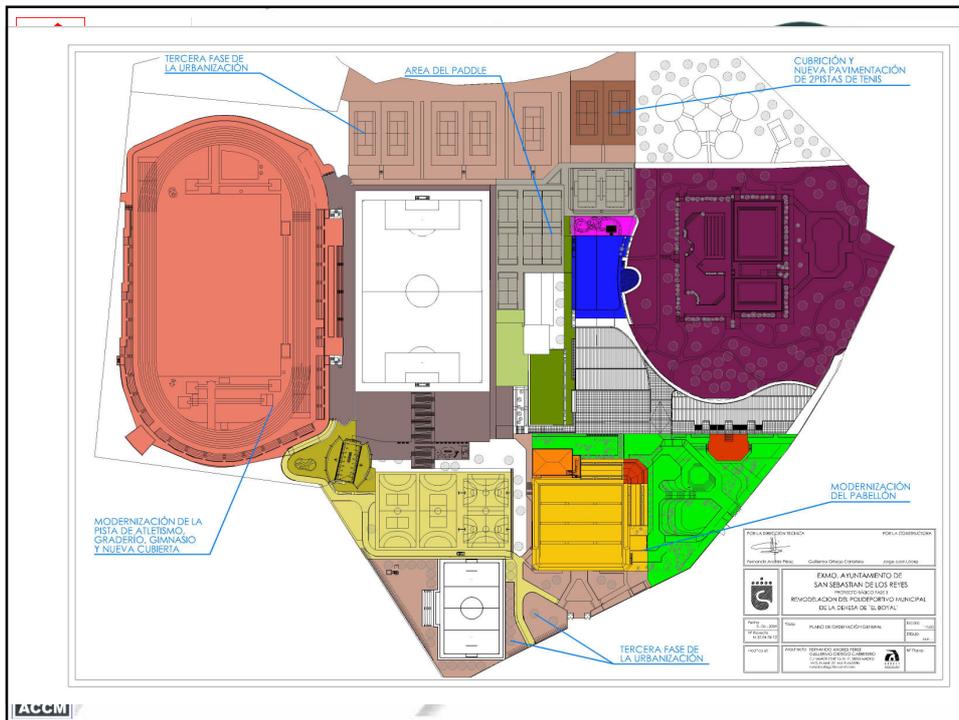
DEPORTES

*Total: 5.158.232 €
Inversiones: 1.125.000 €
Ingresos: 154.860 €*

ALTAMARCA

*Aportación Municipal: 2.477.527
Ingresos Gestión: 4.803.824
Total: 7.281.351 €*

TOTAL PRESUPUESTO DEPORTES: 9.962.056 € (140,2 €/hab.)





Características del contrato.

OBJETIVOS DEL PROYECTO I

- SATISFACER LAS DEMANDAS CIUDADANAS DOTANDO AL MUNICIPIO DE ADECUADAS INSTALACIONES DEPORTIVAS Y OFERTANDO NUEVOS SERVICIOS.
- CONSEGUIR MAYOR NÚMERO DE PRACTICANTES EN LA FRANJA DE ADULTOS Y MAYORES MANTENIENDO EL NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN LOS NIÑOS Y JÓVENES HASTA 18 AÑOS.
- MAYOR EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN.
- CONSEGUIR UNA MAYOR AUTOFINANCIACIÓN DEL SERVICIO DE DEPORTES, DE TAL MANERA QUE DISMINUYA LA APORTACIÓN MUNICIPAL A UN 30% DEL GASTO TOTAL AL FINAL DE LA ADJUDICACIÓN.
- DESARROLLAR UN PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO.



OBJETIVOS DEL PROYECTO II

- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DESCENTRALIZADA.
- INVOLUCRAR AL SECTOR PRIVADO EN LA GESTIÓN FINANCIANDO INFRAESTRUCTURAS Y PROGRAMAS.
- ELABORACIÓN DE UN PLAN DIRECTOR DE INSTALACIONES 2003-2011.
- POTENCIACIÓN DEL SISTEMA DEPORTIVO LOCAL IMPULSADO EL ASOCIACIONISMO Y LOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON CLUBES Y FEDERACIONES.
- CREACIÓN DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS.



Proyección de la ciudad como “Ciudad del Deporte”





CONCESIÓN POR GESTIÓN INDIRECTA



- PROGRAMA DEPORTIVO Y MÉDICO-SANITARIO
 - CONDICIÓN FÍSICA Y SALUD
 - FITNESS
 - MUSCULACIÓN
 - AEROBIC Y SIMILARES
 - NATACIÓN Y ACTIVIDADES ACUÁTICAS
 - GIMNASIA SUAVE – YOGA – TAHICHI
 - ATENCIÓN MÉDICO-SANITARIA → MEDICINA DEPORTIVA
 - OTROS DIRIGIDOS A POBLACIÓN ADULTA (ÁREA DE RELAX, FISIOTERAPIA,...)



CONCESIÓN POR GESTIÓN INDIRECTA



- GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS EN CUANTO A:
 - CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO
 - LIMPIEZA
 - JARDINERÍA
 - VIGILANCIA Y CONTROL
 - INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO
 - OFERTA DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES





CONCESIÓN POR GESTIÓN INDIRECTA



*ADQUISICIÓN DE EQUIPAMIENTO POR IMPORTE DE:

- 974.000 € inicio de concesión
- 933.000 € 2007
- 135.000 € 2010
- 1.040.00 € 2011
- 1.159.000 € 2015
- 1.430.000 € 2018

* AMPLIACIÓN DEL POLIDEPORTIVO MUNICIPAL DEHESA BOYAL

IMPORTE ESTIMADO DE 5.225.000 €EUROS

TOTAL INVERSIÓN 10.896.000 €EUROS

TOTAL INVERSIÓN INICIAL 6.199.000 EUROS

INVERSIÓN OFERTADA INICIAL 7.203.513 EUROS



CONCESIÓN POR GESTIÓN INDIRECTA



- DURACIÓN: 15 AÑOS PRORROGABLES
- INGRESOS DEL CONCESIONARIO:
 - APORTACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.
 - APORTACIÓN MUNICIPAL.
- SUPERADO EL NIVEL ESTIMADO DE INGRESOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS PARA CADA EJERCICIO SE REPARTIRAN EL 50% ENTRE EL CONCESIONARIO Y EL AYUNTAMIENTO.

OFERTA 52% Y 2% ACUMULATIVO PARA EL AYUNTAMIENTO.





CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

- SE APLICA AL CONJUNTO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES.
- EL AYUNTAMIENTO ESTABLECE Y REGULA EL PLAN DE USO CON RESERVA HORARIA POR ESPACIOS DEPORTIVOS PARA EL PROGRAMA SOCIAL Y DE BASE QUE SE GESTIONA DIRECTAMENTE POR EL PROPIO SERVICIO MUNICIPAL O EN CONVENIO CON ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (CLUBES Y/O FEDERACIONES).
- EL AYUNTAMIENTO PREDETERMINA LOS COSTES NECESARIOS PARA PODER OFERTAR EL PLAN DE USO.



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

- LA APORTACIÓN MUNICIPAL QUE SE ESTABLECE EN EL PLIEGO DE CONDICIONES POSIBILITA LA CERTIDUMBRE Y LA CONTENCIÓN EN CUANTO AL GASTO SE REFIERE YA QUE SE FIJA SU CUANTÍA E INCREMENTO PARA TODA LA ADJUDICACIÓN.
- SE ESTIMULA LA OBTENCIÓN DE MAYORES INGRESOS POR LA GESTIÓN YA QUE ÉSTOS SE PERCIBEN EN UN PORCENTAJE POR EL ADJUDICATARIO VINCULANDO A ESTE AL PROYECTO.
- EL ADJUDICATARIO DEBE APORTAR UN PORCENTAJE DE SU SUPERACIÓN DE INGRESOS ESTIMADOS PARA APOYAR A LOS CLUBES DE S.S. REYES.

OFERTA 8,5%





Estadística de usuarios por programa

Programa	8-3-05 Inauguración	31-12-05	31-12-06	1-10-07
Superabono Sanse	1.490	3.752	4.797	5.653
Abono Sanse	1.903	1.893	1.069	1.008
Cursillos Natación	0	1.523	2.240	2.252
Escuela de Raqueta	263	285	303	240
Act. Física Adultos	886	998	1.152	1.325
Club Polideportivo	450	486	257	240
Mayores	411	451	455	395
Escalada	0	53	183	151
Total	5.403	9.441	10.456	11.264



Plan de Calidad: Alcance PROYECTO DE IMPLANTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001&14001 “Esquema de trabajo”



Cliente: Delegación Deportes S.S. Reyes & Altamarca
Empresa Consultora: Sinergias Empresariales
Empresa Certificadora: ACCM





Tipología del Proyecto

Actuación: Implantación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas internacionales de calidad (UNE-EN ISO 9001) y del medio ambiente (UNE-EN ISO 14001).

Alcance del SIG y de la certificación: “Servicios de Gestión de Instalaciones Deportivas”.

Duración del proyecto: 18 meses

Marco geográfico del proyecto: Comunidad de Madrid

Personal asignado al proyecto: 2 consultores / 3 Auditores
Altamarca: 1 Resp. SIG y un Técnico de Calidad y Medio Ambiente
Ayto. SSReyes 1 Resp. SIG

GESTIÓN



Factores necesarios a tener en cuenta antes de iniciar el proceso de certificación

- Designar una persona de la dirección como interlocutor responsable del proyecto (futuro **Representante de la Dirección**)
- Conocer la situación de partida de la empresa respecto a su comportamiento y organización. (**Diagnóstico**)
- Establecer la política, objetivos de calidad de acuerdo con las establecidas por la organización y cuya premisa sea la prevención de los potenciales impactos ambientales negativos y el cumplimiento de requisitos para satisfacción del cliente
- Motivar y formar al personal directivo con objeto de lograr el impulso de la dirección del proyecto.
- Establecer programas adecuados de formación para asegurar la correcta implementación y mantenimiento del sistema en todos los niveles de la organización.



Factores necesarios a tener en cuenta antes de iniciar el proceso de certificación

- Definir la organización y realizar la designación de responsabilidades relativas a la gestión de la calidad dentro del Organigrama actual.
- Identificar las actividades que deben ser documentadas mediante procedimientos e instrucciones, tomando como referencia la norma UNE EN ISO 9001: 2000
- Documentar todas las actividades que se incluyan en el sistema. Como punto de partida se tomará la documentación disponible de los requisitos legislativos, normativos y de los sistemas de gestión implantados por la organización

La implantación se inicia con estas etapas pero, la organización debe tener en cuenta que se está ante un proceso continuo que no acaba en la certificación, sino que es el inicio de un proceso de MEJORA CONTINUA de la Gestión de la Calidad

ESPIRAL DE LA MEJORA

