

PLAN DIRECTOR DEL DEPORTE 2010-2020



Fase II. Estudio de las actividades ofertadas por el Ayuntamiento: programa “Entra en Acción”. Borrador julio 2009



1. Introducción.	3
2. Objetivos de Zaragoza Deporte Municipal.	4
3. Actividades deportivas.	
3.1 Programa de actividades en edad escolar.	5
3.2 Programa de actividades con raquetas.	6
3.3 Programa de actividades físicas.	7
3.4 Programa multideporte.	8
3.5 Programa de actividades en el agua.	9
3.6 Otras actividades.	10
3.7 Resumen y Datos	11
4. Entidades gestoras	17
5. Procesos de información e inscripción.	21
6. Informe económico.	23
7. Valoración de la Eficiencia Colectiva.	26
8. Conclusiones.	28

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

1. Introducción.

Las actividades deportivas que Zaragoza Deporte Municipal oferta a la ciudadanía vienen enmarcadas como el programa "Entra en acción", actividades que cada año se desarrollan creando una nueva programación basada en un análisis exhaustivo de indicadores de programas de temporadas anteriores con el fin de plantear una oferta ajustada a las nuevas necesidades.

Las herramientas que facilitan el desarrollo de estas actividades son:

- Aportación de la infraestructura de instalaciones deportivas del Servicio Municipal de Instalaciones Deportivas.
- Apoyo financiero a través del convenio entre el Ayuntamiento de Zaragoza y Caja Inmaculada, vigente hasta Junio del 2010.
- Trabajo de las Entidades Gestoras Técnicas.

Hay una estimación de 30.000 ciudadanos que realizan actividades deportivas a lo largo de la temporada 2008/09. Las actividades que realizan se agrupan en seis grupos en función de objetivos y características comunes:

- Programa de actividades en edad escolar.
- Programa de actividades con raquetas.
- Programa de actividades físicas.
- Programa multideporte.
- Programa de actividades en agua.
- Otras actividades.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

2. Objetivos Zaragoza Deporte Municipal.

A continuación se resumen los objetivos de la entidad Zaragoza Deporte Municipal, en materia de oferta de actividades deportivas:

- ❑ Diseñar un programa de actividades para toda la población, con especial énfasis en mayores de 65 años y en los más jóvenes.
- ❑ Mejorar la calidad del servicio de todas las actividades.
- ❑ Potenciar las actividades complementarias de formación para el cliente interno y externo.
- ❑ Optimizar los recursos económicos para conseguir mayor eficacia y eficiencia en la gestión de los programas deportivos sin que varía la calidad del servicio.
- ❑ Analizar de forma continua los indicadores de gestión para adaptarse lo antes posible a las nuevas demandas de la población.

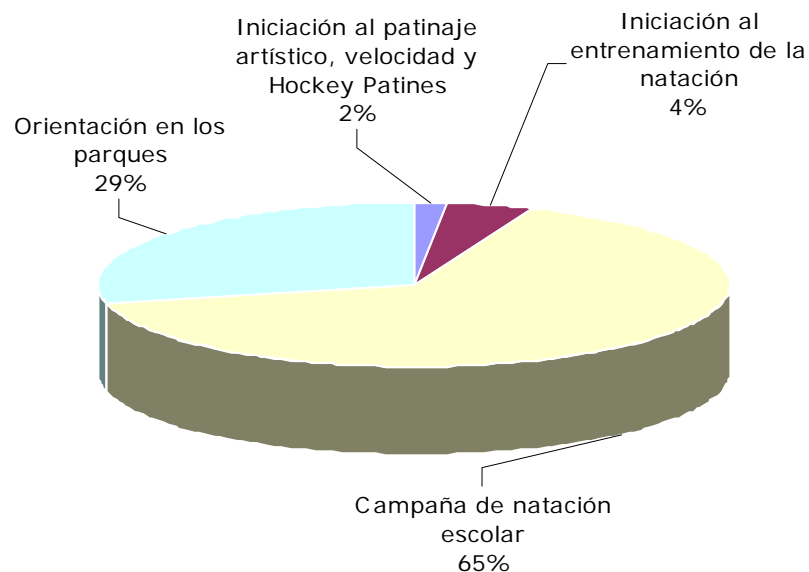


Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

3.1 Programa de actividades en edad escolar:

Actividad	Entidad Gestora	Plazas
Iniciación al patinaje artístico, velocidad y Hockey Patines	F.A.P.	75
Iniciación al entrenamiento de la natación	F.A.N.	180
Campaña de natación escolar	F.A.N.	2.720
Orientación en los parques	F.A.H.	1200
Total		4.175



La natación escolar es la actividad física con mayor oferta de plazas. Las actividades acuáticas ocupan el 65% de la oferta en edad escolar.

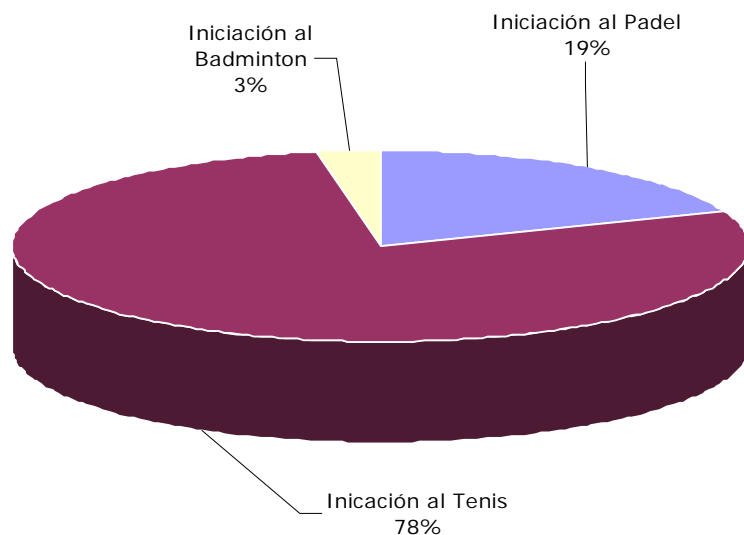


Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

3.2 Programa de actividades con raquetas:

Actividad	Entidad Gestora	Plazas
Iniciación al Padel	Real Zgz Club de Tenis	689
Iniciación al Tenis	F.A.T.	2.823
Iniciación al Badminton	F.A.B.	96
Total		3.608



Se desarrollan tres propuestas de actividades con raquetas, de las cuales el tenis abarca el 78% de las plazas ofertadas.

El padel tiene un número considerable de plazas, 689.

Bádminton es la única modalidad que se oferta como deporte de raqueta minoritario en estos momentos.

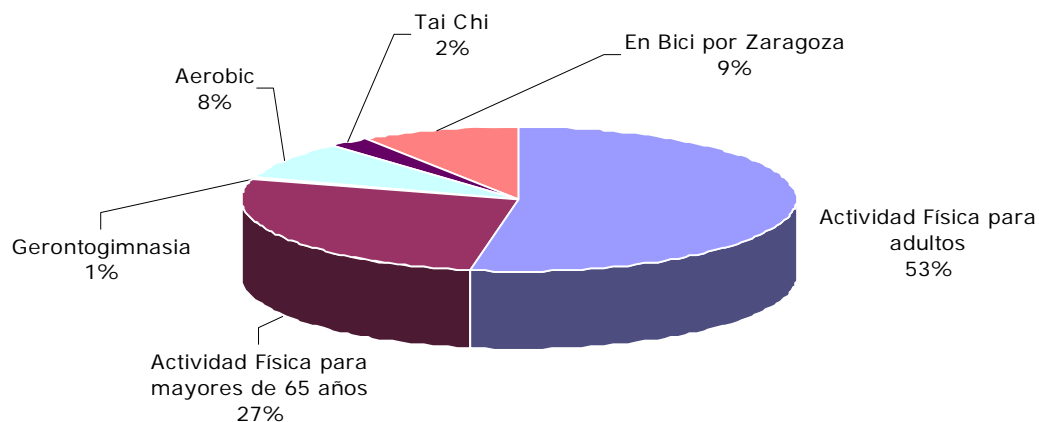


Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

3.3 Programa de actividades físicas:

Actividad	Entidad Gestora	Plazas
Actividad Física para adultos	Agrupación Cesaraugusta	5.605
Actividad Física para mayores de 65 años	Agrupación Cesaraugusta	2.860
Gerontogimnasia	Agrupación Cesaraugusta	60
Aerobic	Agrupación Cesaraugusta	880
Tai Chi	Escuela de Tai Chi Zen	240
En Bici por Zaragoza	Recicleta	1.000
Total		10.645



La mitad de la oferta está enmarcada como Actividad Física para adultos.

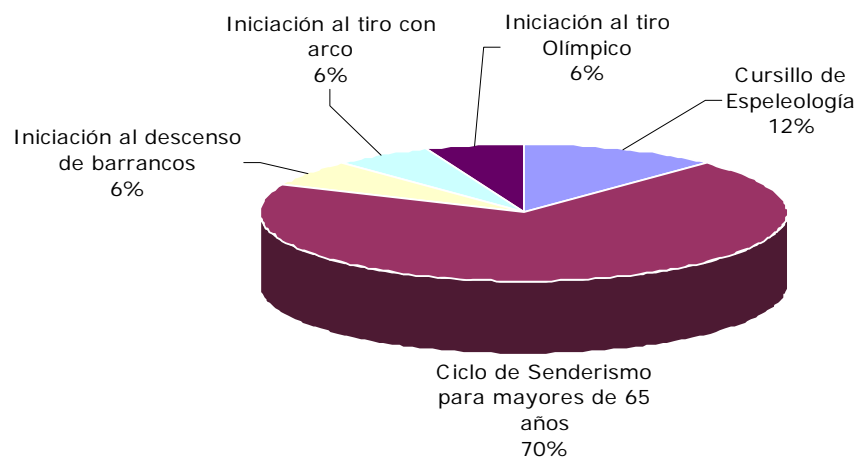


Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

3.4 Programa Multideporte:

Actividad	Entidad Gestora	Plazas
Cursillo de Espeleología	F.A.E.	80
Ciclo de Senderismo para mayores de 65 años	F.A.M.	450
Iniciación al descenso de barrancos	F.A.E.	40
Iniciación al tiro con arco	Club de Tiro Zaragoza	40
Iniciación al tiro Olímpico	Club de Tiro Zaragoza	40
Total		650



Hay una gran oferta de plazas para mayores de 65 años en la actividad de senderismo, actividad que se puede complementar con la oferta para este público del Programa de Actividades Físicas.

El resto de actividades que se desarrollan en el medio natural suman un total de 200 plazas.

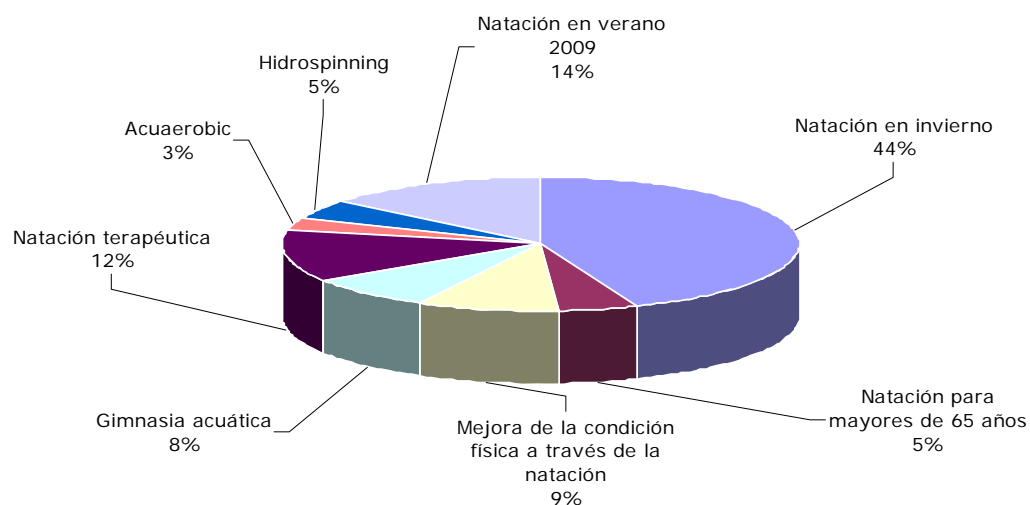
Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.



3.5 Programa de actividades en el agua:

Actividad	Entidad Gestora	Plazas
Natación en invierno	F.A.N.	5.011
Natación para mayores de 65 años	F.A.N.	567
Mejora de la condición física a través de la natación	F.A.N.	990
Gimnasia acuática	Agrupación Cesaraugusta	936
Natación terapéutica	Blinco Gestión Deportiva	1.419
Acuaerobic	Agrupación Cesaraugusta	324
Hidrospinning	Aguactiva	540
Natación en verano 2009	F.A.N.	1.600
Total		11.387



La oferta de plazas de actividades en el agua es muy amplia. Se ofertan actividades para todas las edades, épocas del año, y actividades novedosas como Hidrospinning.

La natación de invierno y verano suman más de la mitad de la oferta.

La oferta para mayores de 65 años suma el 5% de la oferta.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

3.6 Otras actividades:

Además de las actividades mencionadas, se desarrollan otras actividades específicas, que requieren una colaboración entre la Administración Local y la Entidad Colaboradora.

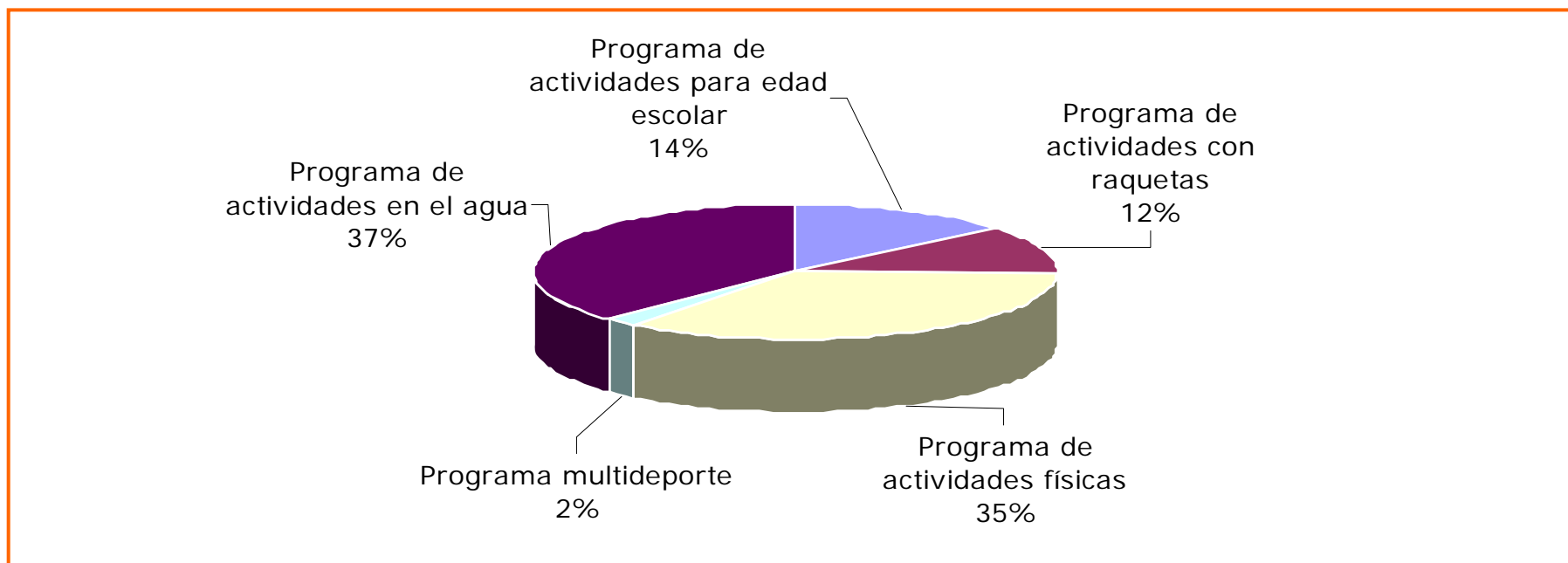
Se resumen en:

- ❑ Actividades para el colectivo de disminuidos de Zaragoza, gestionado por **CAI Deporte Adaptado**.
- ❑ Proyecto de **animación deportiva del barrio Oliver**, gestionado por Fundación ADUNARE.
- ❑ Programa de **reconocimientos médicos para adultos**, gestionado por Centros Médicos Homologados.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas. Resumen

Podemos ver en el siguiente cuadro resumen, la oferta de actividades y de plazas ofertadas.



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas. Resumen

Cuadro resumen de la oferta de plazas por actividad:

Actividad	Plazas
Patinaje	75
Entr. Nat. Escolar	180
Nat. Escolar	2.720
Orientación	1.200
Padel	689
Tenis	2.823
Badminton	96
A.F. Adultos	5.605
A.F. +65	2.860
Gerontogimnasia	60
Aerobic	880
Tai Chi	240
Bici	1.000
Espeleología	80
Senderismo +65	450
Barrancos	40
Tiro con arco	40
Tiro Olímpico	40
Nat. Invierno	5.011
Nat. +65	567
Nat. Condición F.	990
Gimnasia acuática	936
Nat. Terapéutica	1.419
Acuaerobic	324
Hidrospinning	540
Nat. Verano	1.600

Leyenda:

	Entre 0 y 99
	Entre 100 y 499
	Entre 500 y 999
	Entre 1000 y 1999
	Mas de 2000

Hay cinco actividades por encima de las 2000 plazas ofertadas, cuatro actividades entre 1000 y 1999 plazas, 6 actividades entre 500 y 999 plazas y 11 actividades por debajo de 500 plazas ofertadas.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

Pese a que ciudadanos de temprana edad o mayores de 65 años en ocasiones se puedan inscribir a actividades ofertadas al público en general, a continuación analizamos la oferta de actividades específicas para estas poblaciones debido a que la práctica deportiva de estas edades es un objetivo estratégico para Zaragoza Deporte Municipal.

Cuadro resumen:

Edades	Actividades específicas	Plazas	%
Edad escolar	3	3.075	10%
Mayores de 65 años	3	3.877	13%
Totales	26	29.365	100%

¿La oferta es proporcional a la pirámide de población de Zaragoza?

Si hacemos una relación proporcional con el 100% de población y el 100% de inscritos, vemos que la edad escolar representa un 10% de los inscritos frente al 14% del total de población en edad escolar y los mayores de 65 años representan un 13% de los inscritos frente al 19% del total de población mayor de 65 años.

La oferta de Zaragoza Deporte Municipal es amplia y acorde con todos los segmentos de población en una proporción coherente.

La oferta de actividades se ha mantenido estable con muy pocas modificaciones de oferta de plazas y de actividades en las últimas cinco temporadas. El motivo de esta aparente falta de desarrollo es por la falta de instalaciones y horarios disponibles para facilitar la gestión de más plazas y actividades.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

Se ha aumentado el número de actividades al aire libre:

- Ebronaturas
- Recicleta
- Actividades alrededor del río
- Taller de pesca
- Multideporte
- Etc.

Actividades muy novedosas y que generan un ambiente deportivo a la ciudad y su entorno natural muy positivo.

Cuadro resumen de la evolución de las plazas ofertadas en los últimos años, donde se ve que no hay evolución respecto al número de plazas ofertadas. Si que hay cambios para la mejor organización y oferta de las mismas.

Programa *	2.004	2.005	2.006	2.007	2.008
Actividades en agua	0	0	0	11.387	11.387
Multideporte	620	520	620	570	650
Actividades de raqueta	0	0	0	6.308	6.308
Edad escolar	3.573	4.126	3.573	4.175	4.175
Actividades físicas	23.602	26.877	23.602	10.645	10.645
	27.795	31.523	27.795	31.985	32.065

* En 2004,2005 y 2007 las actividades de agua y raqueta de encontraban incluidas en el concepto general de Actividades Físicas

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

Hay una estimación de **30.000 ciudadanos que realizan actividades deportivas** dentro de los programas de actividad física de Zaragoza Deporte Municipal. Sin embargo, Zaragoza Deporte Municipal no tiene un registro estandarizado donde se recoja directamente el porcentaje de fidelización por actividad según su periodicidad, y el número de usuarios en cada actividad extraordinaria para así poder disponer de datos más objetivos sobre el número de ciudadanos que disfrutaran de los programas de Zaragoza Deporte Municipal.

Entendemos que hay actividades como las promovidas por "Recicleta" u otras actividades extraordinarias que las que este registro no sería posible, pero sí pensamos que se deberían crear herramientas y procesos de obtención de datos más desarrollados para conocer esta información, garantizando siempre la protección de los datos de acuerdo a la legislación vigente.

Según los informes económicos, las actividades anuales, cuatrimestrales, trimestrales y bimestrales del programa "entra en acción" suman **24.344 plazas completadas**.

Para poder recoger una información algo más detallada, hemos creado el cuadro de datos de la hoja siguiente. El objetivo es conocer los usuarios reales por actividad. Los datos se han sacado en base a los siguientes criterios:

- Total de plazas por actividad y su periodicidad.
- Teniendo en cuenta que la fidelización es muy alta, establecemos que existe un índice de rotación por periodo de inscripción del 10% para conocer lo usuarios totales por actividad.
- Según los datos facilitados, de media se completan el 85% de las plazas ofertadas, por lo que en esta proporción conocemos el número estimado de usuarios reales por actividad. Así como el número de usuarios por actividades extraordinarias.



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

3. Actividades deportivas.

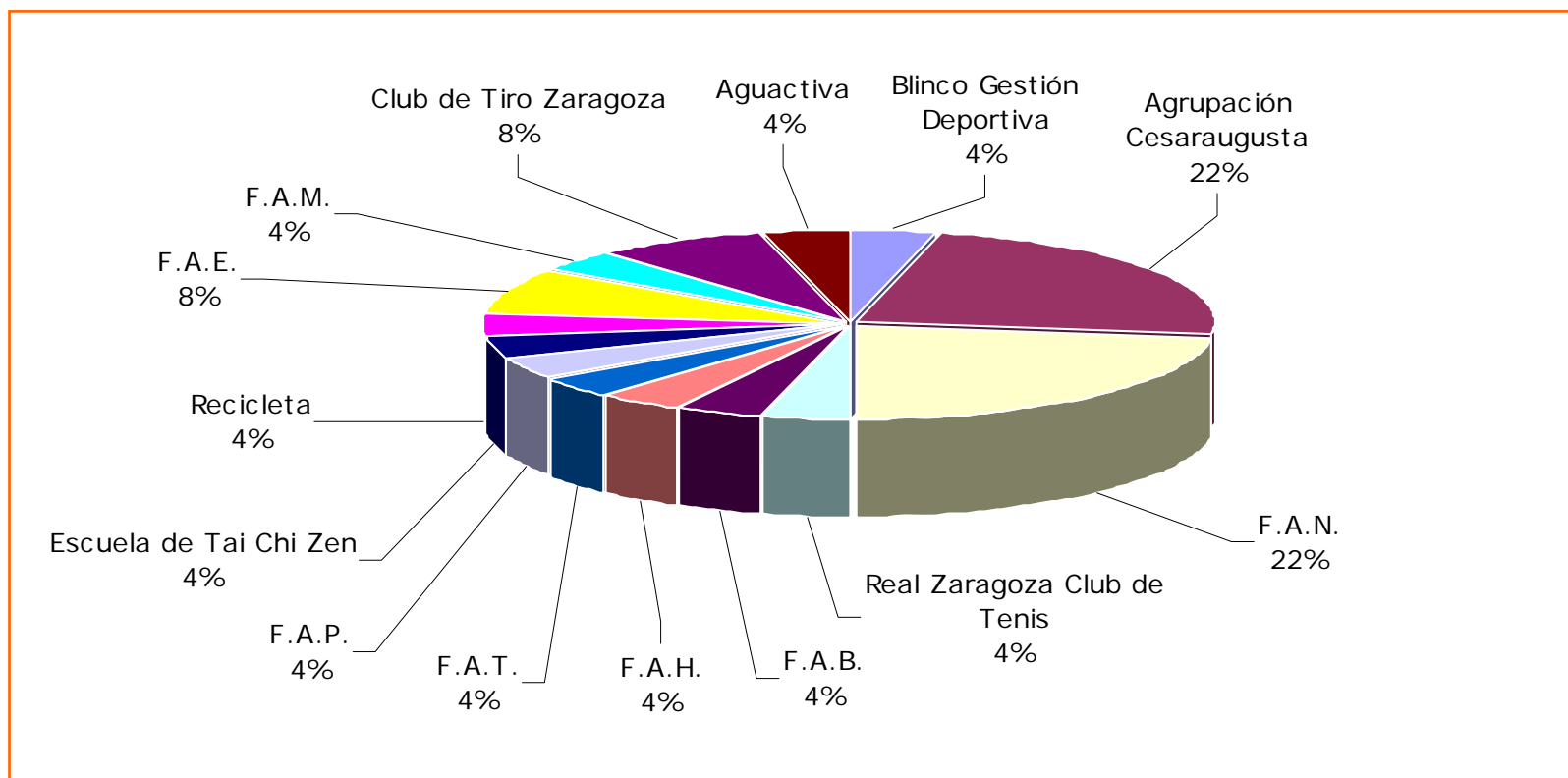
Actividad	Plazas	Periodicidad	Estimación de usuarios con un 10% de rotación	Usuarios reales llenando el 85% de las plazas
Actividad física para adultos	5.605	Anual	5.605	4.764
Actividad física mayores 65 años	2.860	Anual	2.860	2.431
Gerontogimnasia	60	Anual	60	51
Aerobic	880	Cuatrimstral	1056	898
Tai-Chi	240	Cuatrimstral	288	245
Nat. Invierno	5.011	Trimestral	6514,3	5.537
Nat. +65	567	Trimestral	737,1	627
Nat. Condición F.	990	Trimestral	1287	1.094
Gimnasia acuática	936	Trimestral	1216,8	1.034
Nat. Terapéutica	1.419	Trimestral	1844,7	1.568
Acuaerobic	324	Cuatrimstral	388,8	330
Hidrospinning	540	Bimensual	756	643
Padel	689	Trimestral	895,7	761
Tenis	2.823	Trimestral	3669,9	3.119
Badminton	96	Cuatrimstral	115,2	98
Patinaje	75	Anual	75	64
Entr. Nat. Escolar	180	Anual	180	153
Nat. Escolar	2.720	Anual	2.720	2.312
Orientación	1200	Anual	1200	1.020
Espeleología	80	Por actividad	104	88
Senderismo +65	450	Por actividad	585	497
Barrancos	40	Por actividad	52	44
Tiro con arco	40	Por actividad	52	44
Tiro Olímpico	40	Por actividad	52	44
Nat. Verano	1.600	Anual	1.600	1.360
Actividades al aire libre y extraordinarias	-	-	-	2.108

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

4. Entidades gestoras.

Todas las actividades deportivas están coherentemente repartidas entre entidades gestoras especializadas en el contenido y práctica de la actividad a realizar. La Asociación Cesaraugusta y Federación Aragonesa de Natación son las entidades gestoras de más actividades.

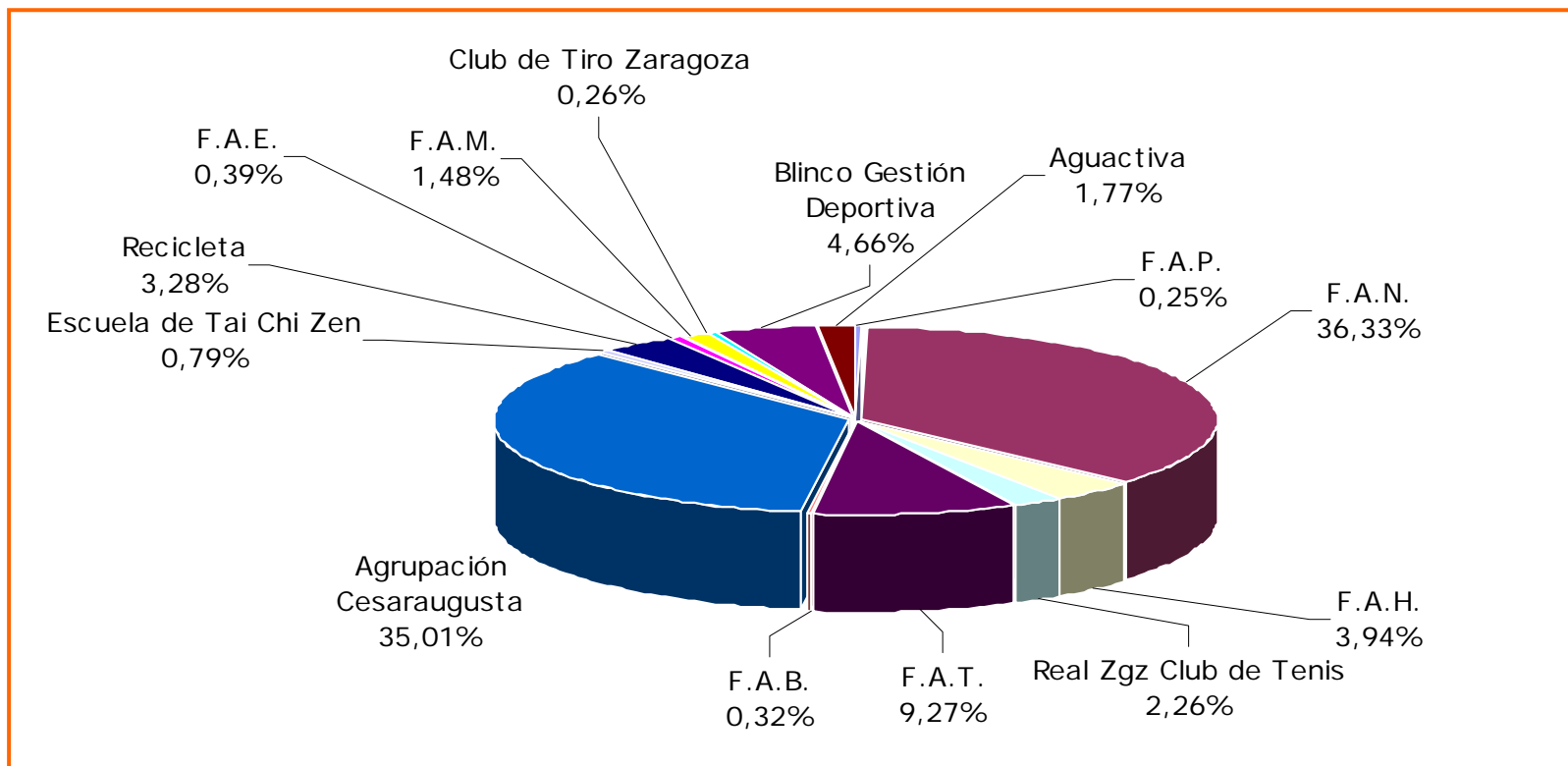
Cuadro resumen respecto al número de actividades gestionadas.



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

4. Entidades gestoras.

Cuadro resumen respecto al número de plazas ofertadas por cada entidad gestora.



El 44% de las actividades ofertadas por la Federación Aragonesa de Natación y la Agrupación Cesaraugusta representan el 74% de las plazas ofertadas por Zaragoza Deporte Municipal.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

4. Entidades gestoras.

Zaragoza Deporte Municipal desarrolla procesos de evaluación respecto a las entidades gestoras. Los ítems a valorar son:

Sobre la entidad gestora:

- Estructura organizativa (comunicación interna: formal e informal).
- Gestión técnica: Coordinación y monitores.
- Gestión económica, justificación de la misma y memoria de la actividad.
- Gestión administrativa:
 - Renovaciones e inscripciones.
 - Gestión programa informático.
- Oficinas y atención al público.
- Capacidad de resolución de conflictos.
- Iniciativa de la entidad gestora.

Sobre Zaragoza Deporte Municipal:

Papel desarrollado por ZDMSA en la evolución de la entidad gestora.

Intervencionismo desde ZDM S.A. y por parte del Coordinador de la Actividad.



Estas valoraciones son necesarias para cumplir el objetivo de mejorar la calidad del servicio en todas las actividades. Los ítems analizados nos parecen correctos y suficientes.

La opinión de los usuarios se tiene valorada a través de encuestas de satisfacción realizadas a cargo de las entidades gestoras.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

4. Entidades gestoras.

La evaluación de las actividades, así como la evaluación de los programas y su gestión se realiza a través de encuestas de satisfacción a los usuarios. De esta forma también se conoce información sobre la adaptación de los horarios u otros indicadores que se precisen en cada momento.

La gestión de las actividades está externalizada a las entidades gestoras. La adjudicación de este servicio en ocasiones está bajo concurso público y en otras ocasiones es una concesión directa. Esta concesión directa, fundamental en una primera fase, ha sido cuestionada en los últimos años por generar una posible competencia desleal con las empresas del sector – cuando esa gestión se delega en federaciones o asociaciones- .

Zaragoza Deporte Municipal tiene previsto sacar a concurso público la gestión de todas las actividades para establecer un criterio único de concesión. Esta medida nos parece muy coherente para seguir una misma línea de gestión.

Entendemos que las actividades minoritarias promovidas por Federaciones tengan una concesión directa de la gestión de esa actividad, pero la gestión de actividades asentadas –actividad física de adultos, tercera edad, actividades acuáticas, etc... deben seguir un concurso público.

Como resumen, y aunque en la fase de futuro se insistirá sobre ello:

- Las gestión de actividades asentadas debería ofertarse a concurso público por grupo de actividades con características comunes y atender unos criterios de concesión comunes para todos los grupos.
- Las actividades relacionadas con deportes minoritarios promovidas por federaciones podrían ser gestionadas tras una concesión directa siempre que el ayuntamiento considere de interés social este tipo de actividades.



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

5. Información y procesos de inscripción.

Según los folletos informativos de los programas de actividades de “Entra en acción”, las inscripciones se realizan de diferente forma según las actividades:

- Las inscripciones de actividades organizadas por la Federación Aragonesa de Natación se realizan en las oficinas de Príncipe Felipe.
- El proceso de inscripción para actividades escolares se desarrolla mediante el envío vía Internet de una solicitud de los Consejos Escolares de los Centros de Enseñanza Públicos y Privados Concertados de Zaragoza.
- Inscripciones en las oficinas de la entidad gestora, con lo que se pierde el efecto de impacto municipal de la actividad, al asociarse esta a una empresa y no al Ayuntamiento.

Existe la opción de renovación de plaza en unos periodos establecidos antes de la inscripción al público. Se le hace llegar al domicilio del usuario vía postal un recibo en los plazos establecidos con el cual tan solo ha de acudir a abonarlo en el banco para renovar su plaza.

Valoramos positivamente:

- La opción de **renovación de plazas** a través de un recibo que se hace llegar al domicilio del usuario por vía postal y con periodo específico.
- Inscripción de actividades escolares mediante solicitud enviada vía Internet.

Propuestas de mejora:

- Poder desarrollar los procesos de inscripción a actividades en las mismas instalaciones públicas.
- Poder desarrollar las inscripciones a través de internet
- Disponer de información clara y personal motivado en todas las Instalaciones deportivas municipales para dar la misma de manera eficaz a los ciudadanos.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

5. Información y procesos de inscripción.

La información recibida cuando un ciudadano acude a una instalación pública donde se realizan actividades, es la información de las actividades del ayuntamiento, pero no una información conjunta y consensuada de la instalación.

Además se ha identificado el deficiente servicio de información que de las actividades deportiva del programa Entra en Acción se da en las instalaciones deportivas.

- Los ciudadanos que se acercan a la instalación más próxima a su residencia habitual, ¿deberían disponer de un soporte informativo que resumiese todos los servicios de la instalación cercana?
- Un ciudadano que quiere ser cursillista de una actividad desarrollada en la instalación de su barrio, ¿debe ir a una oficina de una entidad gestora privada que está muy lejana de la instalación donde se desarrollará la actividad?



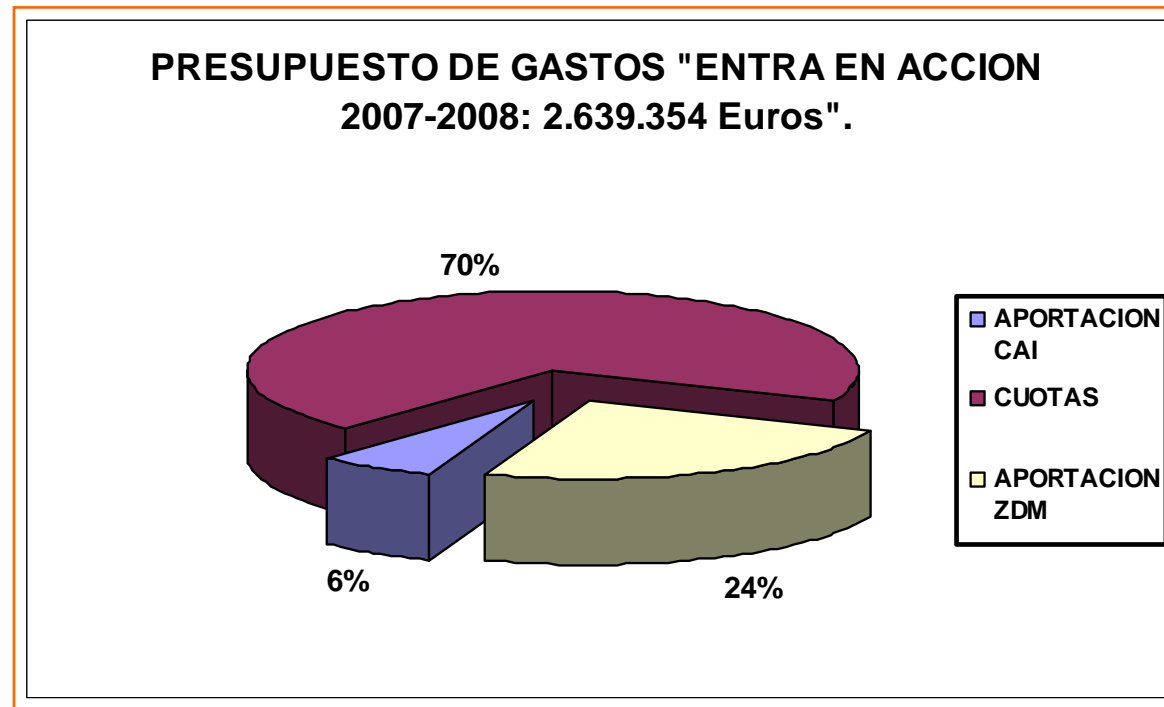
Los Pabellones y otras instalaciones relacionadas con el deporte federado, no son un atractivo para el público que busca deporte salud. Y la información que recibe el usuario no proviene de la consulta in situ en la instalación. Para el uso de las actividades desarrolladas en estas instalaciones sí vemos bien el tipo de información facilitada, aunque pensamos que **se deberían centralizar las inscripciones, y no realizarlas en las oficinas de las entidades gestoras.**

La configuración de la gestión de las instalaciones deportivas públicas de Zaragoza dedicadas al deporte ocio, hace que **la información al usuario sea difusa y contradictoria.** El usuario no recibe un servicio de atención integral de lo que en esa instalación se le ofrece. La información, los servicios y los procesos de inscripción están muy segmentados, creándose así una barrera de entrada importante.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

6. Datos económicos.

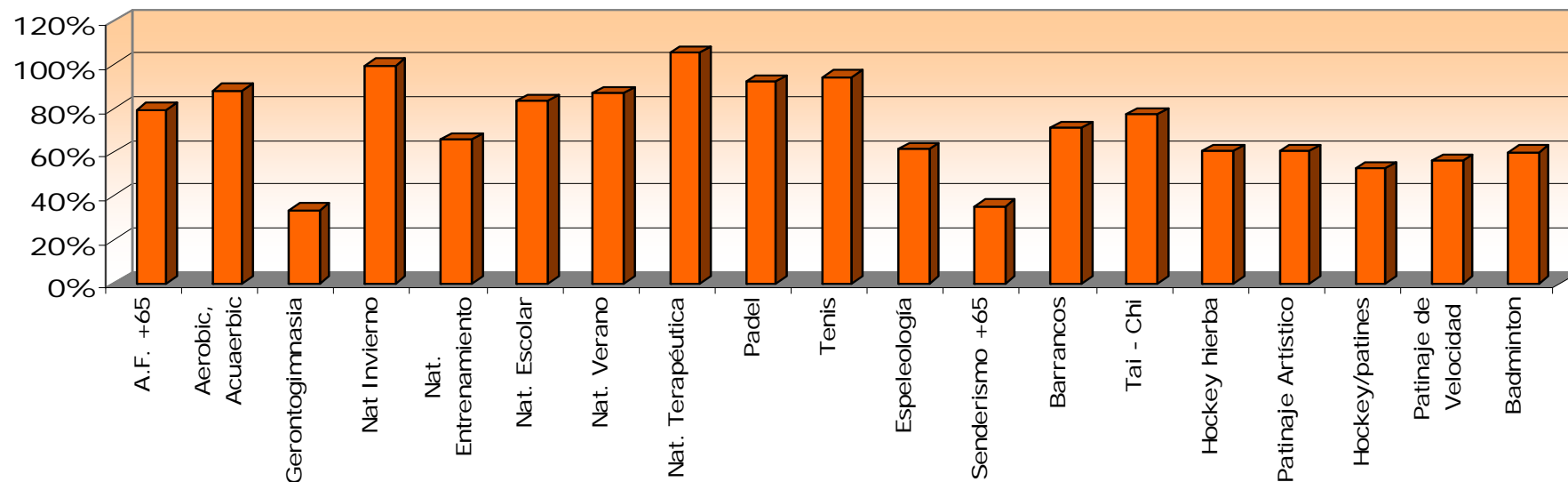
Resumen de ingresos que soportan el presupuesto anual del programa "Entra en acción":



Mediante las cuotas a los ciudadanos inscritos se cubre el 70% del presupuesto anual del programa "Entra en Acción".

A través del convenio de colaboración firmado por el Ayuntamiento de Zaragoza y la CAI, Zaragoza Deporte Municipal cubre el 6% de los gastos anuales del programa "Entra en Acción". El resto, una cuarta parte, es financiado por los fondos municipales.

Porcentaje de financiación propia de las actividades (ingresos de cuotas dividido entre los gastos multiplicado por 100):



La natación terapéutica y los cursos de natación de invierno son las actividades que más se autofinancian mediante las cuotas de inscripción.

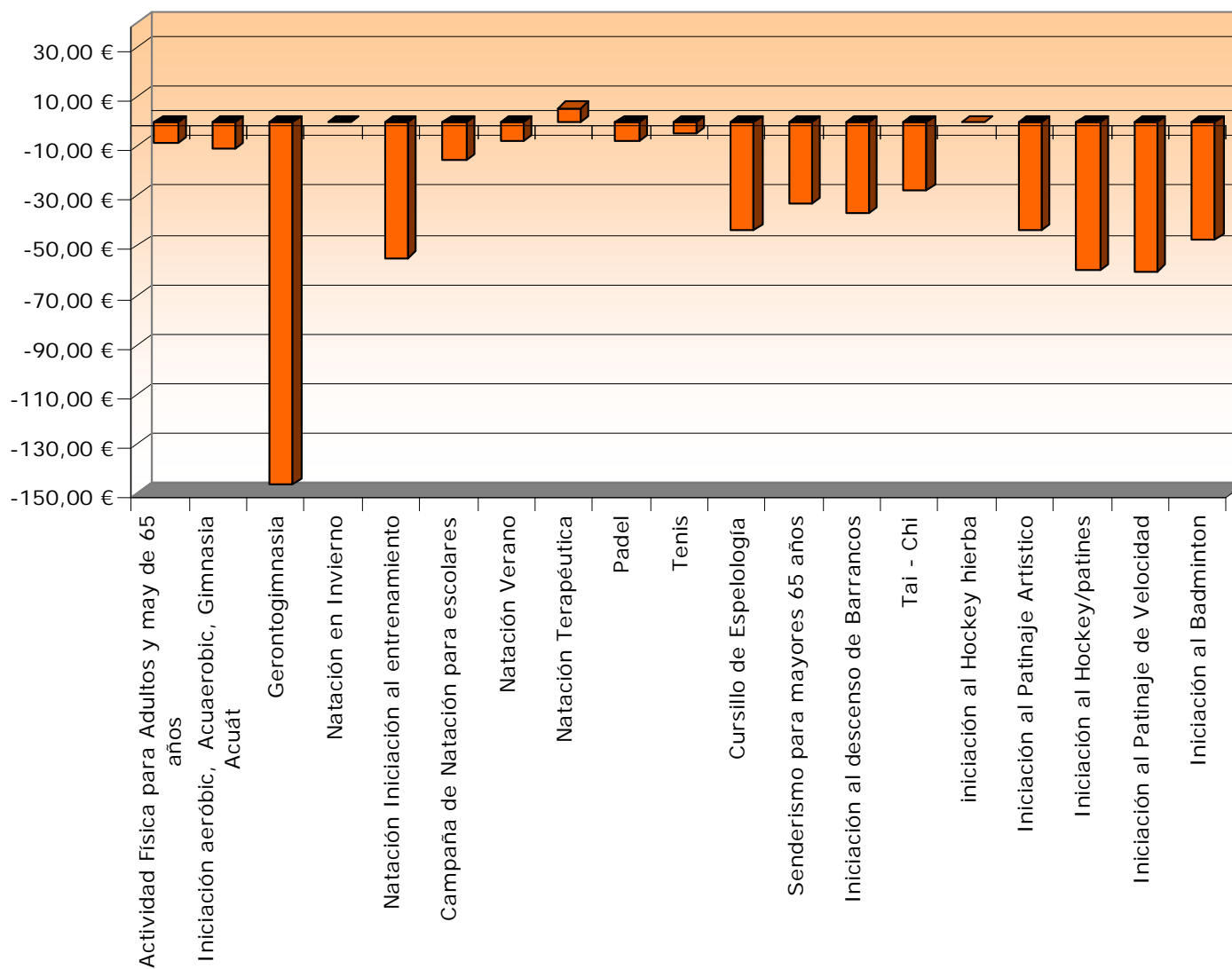
Aerobic, acuaerobic, natación de verano, padel y tenis son las actividades que también cubren más del 80% de los gastos a través de las cuotas de inscripción.

Las cuotas de las actividades: Gerontogimnasia, senderismo, hockey, patinaje y bádminton no llegan a cubrir el 60% de los gastos.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

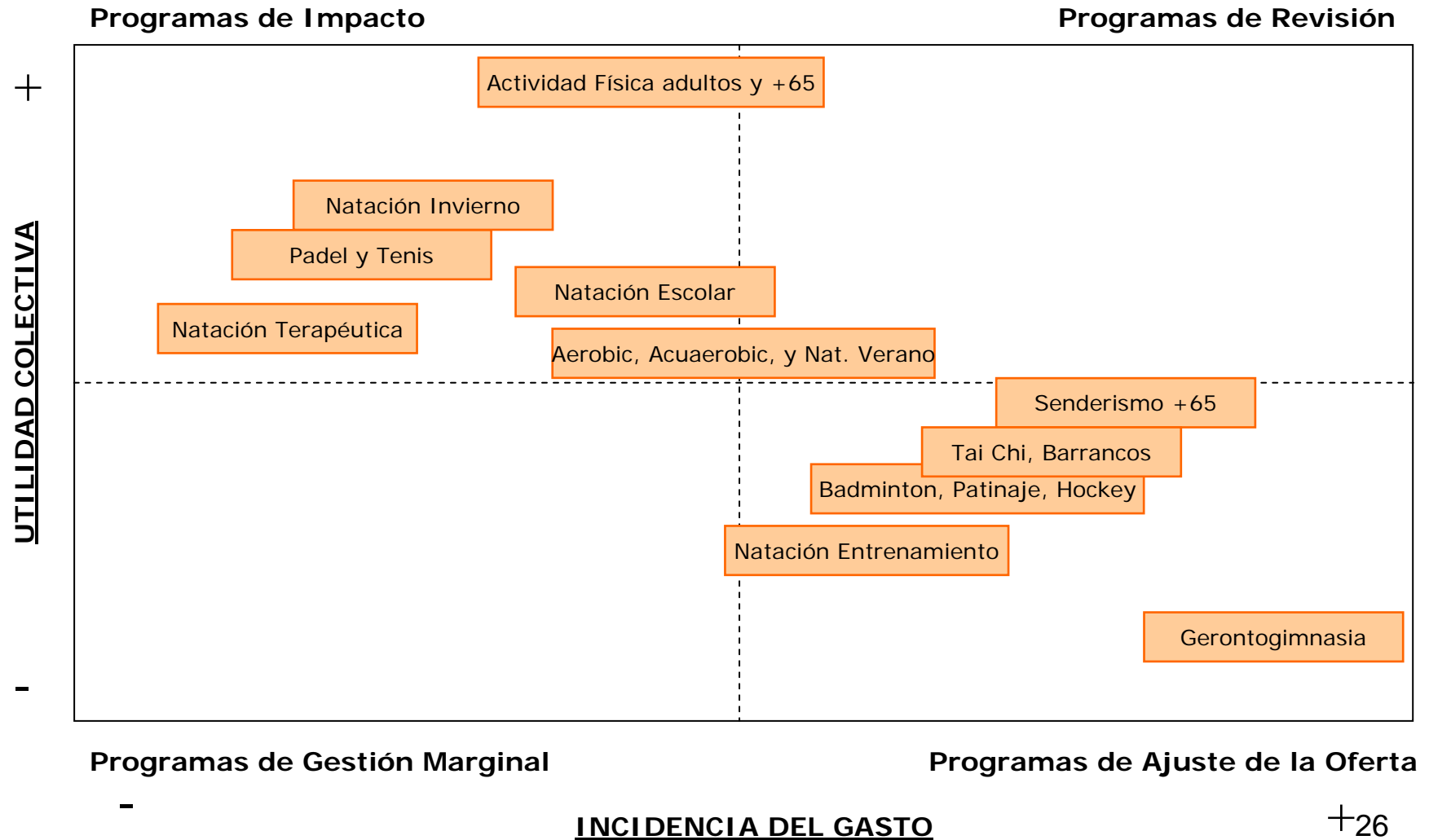
6. Informe económico.

Balance por usuario que genera cada actividad (déficit total dividido entre usuarios de cada actividad):



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

7. Valoración de la Eficiencia Colectiva.



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

7. Valoración de la Eficiencia Colectiva.

Las actividades: Senderismo, Bádminton, Hockey, Patinaje, Tai Chi, Barrancos, Natación Entrenamiento y Gerontogimnasia no cubren gran parte de los costes y no ofertan un gran número de plazas.

Hay un gran grupo de “**programas de impacto**”, con actividades con una menor incidencia en el gasto y con gran utilidad colectiva.

Las actividades relacionadas con programas de deportes minoritarios como el Bádminton, Patinaje y Natación Entrenamiento, así como actividades que fomenten la actividad física entre las personas mayores entendemos que sea el papel del ayuntamiento el soportar los gastos que estas conllevan.

El resto de actividades tiene un nivel de gasto coherente con el precio de las cuotas que se exponen.

Pensamos que Zaragoza Deporte Municipal debe adaptar su oferta a la oferta del conjunto del mercado que ofrece Zaragoza y aumentar la misma, en caso de disponer de los recursos necesarios, en actividades deportivas dedicadas a deportes minoritarios, deporte para personas mayores y deporte en edad escolar.

Las actividades nombradas como “novedosas” o actividades fitness son muy demandadas por la población pero la ciudadanía dispone de una gran oferta en el ámbito privado. Además, se superponen en los centros José Garces y Siglo XXI donde ya se ha externalizado la gestión de este tipo de actividades.



Actividades Zaragoza Deporte Municipal

8. Conclusiones.

1. Zaragoza Deporte Municipal oferta cada año dentro de su programa “Entra en acción” alrededor de **30.000 plazas**, de las cuales se completan aproximadamente un **85%** y que se mantienen con una gran fidelidad (índice de rotación de aproximadamente del 10%). La oferta de Zaragoza Deporte Municipal es amplia y acorde con todos los segmentos de población en una proporción coherente.
2. Entre actividades ordinarias de “entra en acción” y otras actividades al aire libre y actividades extraordinarias, aproximadamente **30.000 personas** disfrutaron de las actividades deportivas del ayuntamiento de Zaragoza cada año. Pensamos que se deberían de crear **herramientas de control más objetivo del número de usuarios** reales que disfruta de todas las actividades.
3. Las **actividades acuáticas** ocupan el **50%** de las plazas totales ofertadas y el 95% de las actividades en edad escolar. Hay una pequeña oferta de plazas de otros deportes minoritarios que el ayuntamiento deberá seguir apoyando, sobre todo en la edad escolar.
4. Los precios de las actividades son **precios públicos reducidos respecto al mercado privado** y en conjunto tienen un alto nivel de autofinanciación. Zaragoza Deporte Municipal soporta el **24% de los gastos totales anuales**, que ascienden a 2.639.254 € (07-08). El resto lo soportan en un 70% los ingresos por cuotas y el 6% patrocinio.
5. Hay un grupo de actividades de mayor impacto social y eficiencia colectiva (natación, padel, tenis, actividad física adultos, etc.) con un gran nivel de autosuficiencia económica, y otro grupo de menor impacto social y de mucho mayor coste (actividades para gente mayor, deportes minoritarios, entrenamiento, etc.)

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

8. Conclusiones.

6. **La gestión de actividades está externalizada a entidades gestoras**, la mayoría por **concesión directa** a entidades sin ánimo de lucro no especializadas profesionalmente. En las actividades asentadas debería ofertarse a concurso público por grupo de actividades con características comunes y atender unos criterios de concesión comunes para todos los grupos. Solo las actividades relacionadas con deportes minoritarios promovidas por federaciones podrían ser gestionadas tras una concesión directa siempre que el ayuntamiento considere de interés social este tipo de actividades.
7. **Zaragoza Deporte Municipal debe adaptar su oferta al conjunto del mercado que ofrece Zaragoza** y aumentar la misma, en caso de disponer de los recursos necesarios, en actividades deportivas dedicadas a diferentes modalidades deportivas que la enriquezcan, deporte para personas mayores y deporte en edad escolar. Las actividades nombradas como “novedosas” o actividades fitness son muy demandadas por la población, pero la ciudadanía dispone de una gran oferta en el ámbito privado. Además, se superponen con la oferta pública de los centros José Garces y Siglo XXI donde ya se ha externalizado la gestión de este tipo de actividades y continuará en el futuro en el resto de los grandes complejos deportivos municipales.
8. Zaragoza Deporte Municipal, en nuestra opinión, hace **un buen planteamiento de gestión para generar un servicio orientado al usuario y optimización de recursos**. Los procesos de evaluación de las entidades gestoras, de los servicios y de la gestión económica nos parecen muy eficientes. En caso de no poder orientarse al 100% hacia el usuario o no crecer en número de plazas ofertadas los últimos años es por problemas en cuanto al uso limitado de horarios e instalaciones.

Actividades Zaragoza Deporte Municipal

8. Conclusiones.

9. **La configuración de la gestión de las instalaciones deportivas públicas de Zaragoza dedicadas al deporte ocio, hace que la información al usuario sea difusa y contradictoria.** El usuario no recibe un servicio de atención integral de lo que en esa instalación se le ofrece. La información, los servicios y los procesos de inscripción están muy segmentados.
10. **La duplicidad en la gestión del área deportiva del Ayuntamiento de Zaragoza,** entre Zaragoza Deporte Municipal (gestor de las actividades) y el Servicio de Instalaciones Deportivas (propietario de las instalaciones y controlador de los servicios de gestión indirecta de las mismas) afecta a las características de la oferta, a la eficacia y eficiencia de la misma, a la duplicidad, a la información y difusión, a las inscripciones y, en definitiva, a la calidad de la oferta a los ciudadanos y ciudadanas.