

# III Symposium de Gestión en el Deporte en Aragón



## BLOQUE III:

La gestión del deporte desde las administraciones públicas.  
¿Modelo en crisis o evolución?

Las empresas de prestaciones de servicios y el desarrollo de la calidad de los servicios deportivos en la actualidad



SYMPOSIUM ARAGONÉS  
de gestión en el deporte  
ZARAGOZA 2016

Ebone Servicios Educación Deporte S.L.

Empresa consolidada a nivel nacional en el ámbito de la prestación de servicios a Administraciones públicas y a entidades privadas

Servicios



## Presencia Nacional



## 5 DIRECCIONES TÉCNICAS

**Sur:** Andalucía e Islas

**Este:** Murcia y Levante

**Centro:** Madrid

**Norte:** Aragón, Cataluña  
y País Vasco

**Asturias** próximamente OESTE...

## Servicios Deportivos

- Técnicos deportivos de actividades de fitness, wellness, acuáticas y socorrismo
- Actividades Deportivas Extraescolares
- Consultoría deportiva
- Gestión de servicios deportivos
- Gestión de instalaciones Deportivas
- Empresa propia de Material Deportivo



## Servicios Socioculturales

### Culturales

- Servicios técnicos: teatro, auditorios, palacios de congresos...
- Servicios en museos, centros turísticos y espacios culturales
- Técnicos culturales de todo tipo de talleres
- Organización y apoyo en eventos culturales

### Sociales

- Servicios en residencias y centros de día para mayores
- Servicios de ayuda a domicilio
- Servicio en centros ocupacionales, centros de día, residencias y asociaciones de personas discapacitadas
- Talleres, campus y otro tipo de actividades para centro de menores

### Educativos

- Formación reglada a varios niveles
- Animación a la lectura
- Ludotecas
- Aulas matinales y servicios de permanencia
- Actividades de animación
- Apoyo en comedores escolares
- Talleres educativos

## Servicios Auxiliares

- Limpieza
- Control de accesos
- Atención al público, recepción e información
- Azafatas
- Mantenimiento
- Servicios logísticos
- Procesos administrativos
- Telemarketing
- Servicios Comerciales
- Equipo de proyectos





## Servicios de Eventos y Animación

### EVENTOS DE EMPRESA

- Asistencias en eventos: RRHH, materiales y técnicos
- Promoción y presentación de marcas y productos
- Congresos, seminarios y conferencias
- Team Building
- Comidas y cenas de empresa

### EVENTOS PARA PARTICULARES

- Animación y dinamización de celebraciones: Bodas, Bautizos, Comuniones y Cumpleaños
- Animaciones infantiles: payasos, hinchables, magos Cuentacuentos...
- Ludotecas móviles
- Espectáculos y Shows: música en directo, artistas, Personales infiltrados....

### PROGRAMACIÓN TURÍSTICA

- Street Challenges
- Rutas temáticas
- Gymkhanas
- Galas turísticas

### EVENTOS DEPORTIVOS Y CULTURALES

- Carreras y pruebas deportivas de todo tipo
- Galas y actos culturales
- Eventos propios para marcas y empresas
- Personal de apoyo en eventos
- Logística para eventos

### OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

- Pasacalles y desfiles
- Fan zones: campañas electorales, concentración deportivas
- Fiestas populares: parques recreativos, macroeventos gastronómicos, mercados de época, discomóvil....



## DATOS OBJETIVOS



## PROVISIÓN Y BIENES DE SERVICIOS PÚBLICOS

Bienes especiales que no son susceptibles de comprar ni vender en ningún mercado

Son colectivos y se puede beneficiar de su uso cualquier ciudadano

PROPIEDADES: que no sea rival ni excluyente

### PROBLEMAS DE SOSTENIBILIDAD:

- NECESITAN UNA GESTIÓN PÚBLICA Y UN ESTRICTO MECANISMO DE CONTROL
- LEGISLAR Y GARANTIZAR EL RESPETO DE LAS NORMAS EN PRO DE LA CONSECUCCIÓN
- POLIZÓN O FREE RIDER: DIFÍCIL EXCLUIR DEL SERVICIO A QUIENES NO CONTRIBUYAN AL ESFUERZO COLECTIVO PARA SU MANTENIMIENTO= USUARIOS GRATUITOS

### VIABILIDAD Y PRESPECTIVA:

INICIATIVAS EN CONTRA DE LAS CARGAS TRIBUTIVAS,

PRINCIPIOS DE EQUIDAD E IGUALDAD

PROMOVER LA GESTIÓN A LARGO PLAZO Y DE FORMA SOSTENIBLE



**LBRL Ley REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL, Ley 7/1985, de 2 de abril última modificación 15 de julio de 2016**

**LOEPSF Ley ORGÁNICA DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Ley 2/2012, de 27 de Abril.**

**LRSAL Ley DE RACIONALIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL Ley 27/2013, de 27 de diciembre**

## MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

**CONCESIÓN** : son actos administrativos en virtud de los cuales se autoriza temporalmente por una Administración a una persona particular la utilización privada de un bien público, mediante el pago de un canon. Se rigen por su título, están sujetas al Derecho Administrativo. Gestión del servicio a su propio riesgo y ventura

**GESTIÓN INTERESADA:** Contrato de arrendamiento con cláusula parciaria de forma que la Administración y el gestor indirecto participan en el resultado de la actividad en la proporción que se establezca en el contrato

**CONCIERTO:** suple la “incapacidad” de la Administración para la prestación del servicio caracterizada por la interinidad o transitoriedad. Es en primer lugar un contrato o convenio, que no da lugar a una nueva persona jurídica y que exige que los servicios a contratar por parte de la Corporación local se encuentren instalados y funcionando, limitándose ésta únicamente a darles USO.

**SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA:** La Administración participa en aportación de capital a la entidad privada para que realice la actividad

**ARRENDAMIENTO DE INSTALACIONES:** Gestión indirecta de los servicios públicos

# MODELOS DE CONTRATACIÓN

## CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

- De obra
- Concesión de obras públicas
- Gestión de servicios públicos
- De suministros
- De servicios
- Colaboración entre el ente público y el privado

## CONTRATOS ADMINISTRATIVOS MIXTOS:

prestaciones propias de varios tipos de contratos administrativos

## CONTRATOS ADMINISTRATIVOS ESPECIALES

es una categoría de cierre, para aquellas prestaciones que la Administración contrata y no pueden calificarse ni como contratos típicos ni tampoco privados porque ciertamente satisfacen una finalidad pública

## CONTRATOS PRIVADOS

## CONTRATOS MENORES

hasta 50000€ para contratos de obras y hasta 18000€ resto de contratos

## CONTRATOS SUJETOS A REGULACIÓN ARMONIZADA

son aquellos contratos que por su tipo y cuantía se encuentran sometidos a las directrices europeas sobre contratación. Se impone un régimen de transparencia y objetividad acompañado de las necesarias garantías para hacerlas efectivas. La regulación armonizada no se refiere a la ejecución del contrato, sino que afecta al proceso de selección y adjudicación del mismo al contratista. Presentan características especiales en cuanto a distintos aspectos de su tramitación.

## CONTRATOS EXCLUIDOS

Una vez determinados los contratos sujetos a esta Ley con la distinción entre contratos administrativos y contratos jurídicos, se enumeran una serie de contratos, negocios y relaciones jurídicas que se regulan por sus normas especiales y por tanto se encuentran fuera de su ámbito de aplicación

## PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

**ABIERTO** : Se caracteriza por permitir que cualquier empresario pueda presentar una proposición y convertirse en licitador del contrato, no permitiéndose la negociación de los términos contractuales

**RESTRINGIDO**: exige que, antes del anuncio de licitación, el órgano contratante establezca unos criterios objetivos de solvencia, en base a los cuales, seleccionará a un mínimo de 5 candidatos que podrán presentar propuestas. Al igual que en el procedimiento abierto, no se permite la negociación entre licitadores y órgano de contratación de los términos contractuales

**NEGOCIADO** : es aplicable en supuestos expresamente tasados, donde el órgano de contratación efectúa consultas con diversos contratos, negociando sus condiciones con los licitadores. Dado que se trata de un procedimiento en el que existe cierto riesgo para los principios de contratación (arbitrariedad, ineficiencia del gasto público), no sólo se exige el cumplimiento de alguno de los supuestos de hecho previsto en la Ley, sino que también requiere solicitar ofertas a un mínimo de tres empresas capacitadas. De igual manera, se prohíbe cualquier trato discriminatorio o que pueda dar ventajas a alguno de los licitadores

## FORMAS DE ADJUDICACIÓN

**CONCURSOS**

**SUBASTAS**

## PRESTACIONES DE SERVICIO Y SUS INDICADORES DE CONTROL

### PROGRAMAS INFORMÁTICOS

ISO  
CRM  
EFQM

### INFORMES

MENSUALES  
INCIDENCIAS  
MEMORIAS FIN  
TEMPORADA

### REUNIONES

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Y SU ANÁLISIS

### ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS

INSCRIPCIONES  
ASISTENCIAS  
Nº REPETICIONES  
ABSENTISMO  
CONTROL MONITOR

### BUZÓN

QUEJAS  
SUGERENCIAS  
FELICITACIONES

### ÍTEMS DEL CONTRATO

PLIEGO PRESTACIONES  
TÉCNICAS  
PLIEGO CLÁUSULAS  
ADMINISTRATIVAS

# PRESTACIONES DE SERRVICIO Y SUS FÓRMULAS DE CONTROL

## OBJETIVOS DE SUPERVISIÓN

### ESTRATÉGICOS

- DIRIGIR ESFUERZOS A SATISFACER **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS** DE CIUDADANOS
- IMPLANTAR UN **SISTEMA DE EVALUACIÓN** PERIÓDICA
- CONTRIBUIR ACTIVAMENTE AL PROCESO DE **MODERNIZACIÓN** DEL ÁREA

### ESPECÍFICOS

- INCULCAR LA IDEA “**LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEPENDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO**”
- RESALTAR **CLIENTE** COMO FACTOR ESTRATÉGICO PARA EL **PROCESO DE MEJORA**
- REALIZAR **ACCIONES FORMATIVAS** EN CALIDAD

# PRESTACIONES DE SERRVICIO Y SUS FÓRMULAS DE CONTROL

## COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LA SUPERVISIÓN

- **EVALUAR EFICACIA Y EFICIENCIA** EN PROGAMAS DESARROLLADOS
- **PROPONER MEJORAS** PARA SUBSANAR LOS PROBLEMAS DETECTADOS
- COMPROBACIÓN DE LOS HECHOS OBJETO EN **RECLAMACIONES Y DENUNCIAS**
- CONTROL Y SUPERVISIÓN A **EMPRESAS, CLUBES Y CONCESIONES ADMINISTRATIVAS**
- CONSTATAción DE LAS **CONDICIONES TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS**
- **COORDINACIÓN** DEL EQUIPO DE TRABAJO

# PRESTACIONES DE SERRVICIO Y SUS FÓRMULAS DE CONTROL

## COMPROMISOS DE LA SUPERVISIÓN

OBJETIVIDAD

INDEPENDENCIA

PARTICIPACIÓN

CONFIDENCIALIDAD

# PRESTACIONES DE SERRVICIO Y SUS FÓRMULAS DE CONTROL

## COMPROMISOS DE LA SUPERVISIÓN

### **CONTROL DEL USUARIO**

- EXPECTATIVAS
- NECESIDADES
- QUEJAS Y DENUNCIAS
- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
- ANÁLISIS ESTADÍSTICO

### **CONTROL DEL PROFESORADO**

- CALIDAD DOCENTE
- INDUMENTARIA

### **CONTROL DEL ORGANISMO PRESTADOR**

- CONTROL DE LEGALIDAD
- CONTROL DE PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES / CONVENIOS

### **CONTROL INTERNO**

- CLIMA LABORAL
- AUTOEVALUACIÓN
- REPROCESO
- PROCESOS ERRÓNEOS

### **MEDIDAS CORRECTORAS**

# PRESTACIONES DE SERRVICIO Y SUS FÓRMULAS DE CONTROL

## METODOLOGÍA Y FORMAS DE ACTUACIÓN EN LA SUPERVISIÓN

- VISITAS PARA SUPERVISIÓN:
  - ACTIVIDADES
  - INSTALACIONES
  - PERSONAL
- RECLAMACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS
- CRUCES DE DATOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES
- ENCUESTAS
  - INTERNAS
  - EXTERNAS

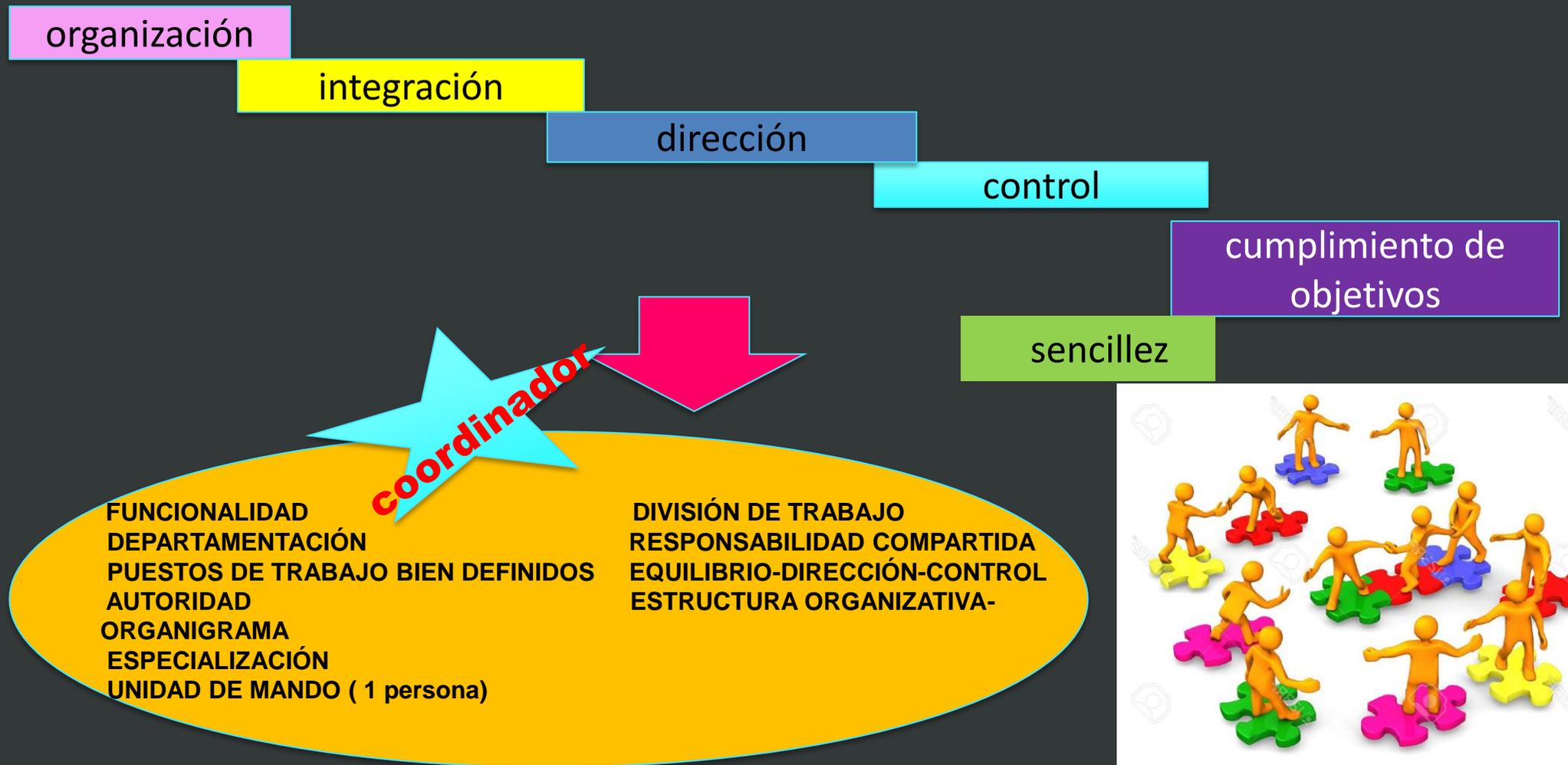
TOMA DE DATOS

- Datos Internos:
  - Programaciones
- Propios del Servicio:
  - Principales
  - Auxiliares
  - Público
- Datos Externos
  - Empresas y Entidades
  - Administraciones Públicas
- Observación Personal Propio
  - Hojas de observación / Actas
  - Subjetivos y Objetivos

# COORDINACIÓN CONJUNTA COMO CLAVE DEL ÉXITO FRENTE A LA CESIÓN ILEGAL



# INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO : MODELO HORIZONTAL



## DESARROLLO DE FÓRMULAS MIXTAS

### CUANDO UNA EMPRESA COMPARTE SU PERSONAL CON LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

**Prestación de servicio de FORMA DIRECTA CON 100% Personal propio de empresa(Álava)**

**Prestación de servicios de FORMA DIRECTA COMPLEMENTANDO EL PERSONAL MUNICIPAL (Jaca)**

**Realización DE SUSTITUCIONES POR PARTE DEL LA EMPRESA DEL PERSONAL MUNICIPAL: vacaciones, días de asuntos propios, permisos varios, bajas y jornadas de descanso laboral (Martorell)**

# SERVICIOS PÚBLICOS NO GESTIÓN PRIVATIZADA



## ERROR EN EL CONCEPTO DE REMUNICIPALIZACIÓN

PEDAGOGÍA DE LO PÚBLICO



POLITIZACIÓN DE LO PÚBLICO

¿Están seguros y preparados para asumir todos aquellos deseos que se piden?

¿Qué piensan de la estabilidad laboral?, cambio de concepto= examen de acceso y cambio de convenio al no ser subrogado?



**Muchas gracias**

**El trabajo en equipo  
no es una moda....es un modo**

**ebone**<sup>®</sup>

Servicios integrales

[www.ebone.es](http://www.ebone.es)



**Rakel Sancho Soto**



**@sancho\_rakel**

**rsancho@ebone.es**