

AVANCE PLAN
ESTRATÉGICO PARA
EL **FOMENTO DEL**
DEPORTE DE BASE
EN MADRID

ÍNDICE

AVANCE PLAN ESTRATÉGICO 2013-2020	5
PREÁMBULO	6
MISIÓN Y OBJETIVOS	9
ÁMBITOS DE ACTUACIÓN	10
MEJORA DE LA OFERTA	
Equipamientos	18
> Línea estratégica: Incrementar la oferta garantizando el buen estado de los equipamientos existentes • Adecuado mantenimiento de los equipamientos existentes • Desarrollo de nuevos equipamientos • Impulso de la accesibilidad • Reserva de suelo para uso deportivo	
Servicios deportivos	25
> Línea estratégica: Fomentar la actividad física y deportiva entre los ciudadanos madrileños • Adaptación del programa de actividades deportivas, en atención a las necesidades específicas de cada segmento de población • Desarrollo de actuaciones de fomento del deporte en colaboración con entidades • Fomento del aprovechamiento del tiempo de ocio en actividades deportivas • Ampliación de los servicios de medicina deportiva	

MEJORA DE LA GESTIÓN

Coordinación

35

> Línea estratégica: Garantizar el desarrollo de una oferta deportiva homogénea en toda la ciudad de Madrid

- Creación de estructuras de coordinación
- Desarrollo de líneas generales de actuación, instrucciones y criterios
- Fomento de la participación

Nuevas Tecnologías

39

> Línea estratégica: Aprovechar las Nuevas Tecnologías como instrumento de gestión, que mejore la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario final

- Adopción de mecanismos que faciliten el acceso a los servicios ofrecidos
- Explotación de la información disponible

Comunicación

42

> Línea estratégica: Incrementar el conocimiento de los servicios ofrecidos y la información a ellos referida

- Diseño de unos criterios de comunicación que permitan ofrecer una información homogénea
- Impulso a un mejor aprovechamiento de las herramientas comunicativas que ofrece Internet

Modelos de gestión

46

> Línea estratégica: Buscar nuevos modelos de organización, gestión y financiación, que permitan una mejor prestación del servicio y una financiación más eficiente, mediante fórmulas de colaboración público-privado

- Investigación de nuevos modelos
- Fomento de mecanismos de colaboración público-privada

Mejora continua y calidad

50

> Línea estratégica: Favorecer un servicio deportivo municipal, eminentemente orientado a las necesidades y demandas reales de los ciudadanos

- Desarrollo de modelos de seguimiento de control y comunicación interna
- Percepción y satisfacción ciudadana
- Formación, Desarrollo e Innovación

COMPETITIVIDAD

Sector de actividad económica

55

> Línea estratégica: Aprovechar el potencial del Deporte como sector de actividad económica

- Actuaciones que favorezcan el desarrollo y la implantación en Madrid de nuevos proyectos empresariales
- Divulgación del potencial del sector deportivo
- Promoción de Madrid como sede organizadora de jornadas, congresos y encuentros vinculados al mundo del Deporte

Proyección internacional y promoción turística

58

> Línea estratégica: Obtener el máximo rendimiento a la celebración de grandes eventos deportivos, como instrumento de proyección internacional de la imagen de Madrid y de atracción de turistas hacia la ciudad

- Promoción del turismo deportivo
- Celebración de grandes eventos deportivos
- Colaboración con instituciones deportivas
- Marca ¡Madrid! a través del deporte

Avance Plan Estratégico

2013-2020

El Plan Estratégico 2013-2020, que aquí se presenta, tiene como misión fundamental el fomento e impulso de la actividad física y deportiva entre los ciudadanos y las ciudadanas de Madrid, como actividad saludable y como elemento de integración, a través de los valores que le son inherentes.

Actualmente, existe consenso acerca de que la práctica deportiva constituye uno de los fenómenos sociales de mayor trascendencia; fenómeno que, además, supone un mayor bienestar y una mejora de la salud; contribuye a la formación integral de los jóvenes y genera cohesión social.

La sociedad madrileña se identifica con todo el proceso deportivo y quiere participar en él, bien como practicante, bien como espectador; no se cuestiona la necesidad de la práctica deportiva, sino las variables que inciden en la misma.

Desde los poderes públicos se debe mejorar la oferta de equipamientos y servicios a disposición del ciudadano y, en la situación económica en la que nos encontramos, es nuestra obligación, buscar nuevas fórmulas para el fomento y desarrollo del Deporte en la ciudad, utilizando la importante red asociativa privada existente.

Nos debe guiar el propósito de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a través de la práctica deportiva, siendo necesario, por tanto, promover el acceso universal a la misma, como elemento de salud, educación, inclusión y cohesión social.

Es imprescindible crear una infraestructura socio-deportiva de base fuerte y de excelencia, que sea verdadera seña de identidad para la ciudad de Madrid, aprovechando el potencial del Deporte como sector de actividad económica y elemento de proyección y promoción internacional.

Este Plan exige la colaboración público-privada, de manera que seamos capaces de integrar todos los recursos disponibles y así, culminar con éxito, en el año 2020, los objetivos de un plan tan ambicioso como el que aquí se recoge.

Preámbulo

El deporte tiene la particularidad de ser capaz de generar enormes **beneficios para la sociedad**.

Es fácil identificar al deporte con palabras como respeto, amistad, convivencia, humildad, compañerismo, diversión, esfuerzo, recompensa, disciplina, competitividad, perseverancia, reconocimiento, aventura, riesgo, ganancia, éxito... Palabras, todas ellas, que evocan valores que han de protagonizar la vida cotidiana de una sociedad sana y plenamente integrada en el mundo civilizado del siglo XXI.

El deporte puede actuar además como un potentísimo instrumento de cohesión social, capaz de articular la convivencia dentro de una sociedad compleja, y de facilitar la integración de las múltiples culturas y tradiciones que confluyen en los entornos urbanos del presente milenio.

La práctica de cualquier disciplina deportiva, así como la asistencia como espectador a competiciones y espectáculos deportivos, suponen una sana alternativa de aprovechamiento del tiempo de ocio tanto mental, como físicamente.

Los positivos efectos que sobre la salud tiene la práctica de cualquier actividad física, se han de sumar a su especial capacidad para afrontar problemas como la mejora del rendimiento escolar, la obesidad, la lucha contra la delincuencia o las adicciones, problemas comunes en nuestras sociedades contemporáneas.

En el plano económico, la actividad deportiva abarca multitud de aspectos (como la construcción de infraestructuras, la organización de eventos, la actividad comercial, el turismo o la propia industria) que representan una oportunidad para la creación de riqueza y empleo que en las actuales circunstancias ni podemos, ni queremos pasar por alto.

Enganchar a la gente con el deporte y proveer de las infraestructuras y servicios necesarios para disfrutar del deporte. Esa es nuestra tarea; esa es nuestra misión.

En la última década Madrid ha experimentado una transformación sin precedentes en la historia de la ciudad, y el deporte no ha sido ajeno a esa transformación.

Desde 2003, se han incorporado a la ciudad de Madrid 22 nuevos Centros Deportivos Municipales; sólo el proyecto de Madrid Río ha supuesto la incorporación de 10 nuevas instalaciones); y los usuarios de nuestras instalaciones y servicios registraron 27 millones de usos el año pasado..

Pero tenemos que ser conscientes de que **para poder seguir haciendo lo que hacemos, tenemos que repensar cómo lo hacemos.**

Hoy en día ya nadie es ajeno al hecho de que nos enfrentamos a un nuevo escenario socio-económico completamente distinto a lo que hemos conocido durante el pasado reciente. Un nuevo escenario que nos sitúa ante el reto de adaptar modelos y estructuras a un nuevo paradigma que habrá de conformar la sociedad del futuro.

Tenemos la obligación moral y política de adaptar la gestión de los servicios públicos a ese nuevo paradigma, y de configurar modelos de gestión íntimamente ligados a términos como eficiencia, sostenibilidad, competitividad, calidad, flexibilidad, transparencia, participación...

Asumimos el hecho de que lograrlo es responsabilidad de los políticos. Pero reconocemos que no podemos hacerlo sin **implicar en este proceso a todos los agentes que conforman la sociedad civil madrileña.**

Ese es el primer reto que inspira la elaboración de este Plan Estratégico: lograr que su configuración definitiva sea fruto de las aportaciones y sugerencias que desde los diferentes ámbitos que protagonizan el mundo del deporte se nos quiera trasladar, a través de los mecanismos y grupos de representación colectiva existentes.

Vinculado a esa idea de abrirse a la sociedad civil, otro principio inspirador del planteamiento recogido en esta aproximación al Plan Estratégico es el de **aprovechar las oportunidades que ofrece la colaboración público-privada** en las múltiples facetas de la gestión deportiva: desarrollo de infraestructuras, prestación de servicios, divulgación e información, desarrollo de actividades en la calle, organización de eventos...

En pleno siglo XXI, resulta imprescindible superar de una vez por todas todos aquellos planteamientos que traten de situar a la Administración como el único agente capaz de garantizar la prestación de determinados servicios.

La Administración debe integrarse dentro de un ecosistema en que los agentes públicos y privados trabajen de forma conjunta en la definición de modelos de gestión más eficaces y eficientes que permitan proveer a los ciudadanos de servicios suficientes y de calidad.

Otro principio inspirador de esta estrategia, muy vinculado además a la necesidad de explorar las oportunidades que ofrece la colaboración público-privada, es el de **propiciar la configuración una oferta competitiva** dentro de un mercado con multitud de agentes.

La excesiva rigidez derivada de la propia dimensión que ha llegado a alcanzar la oferta de servicios e instalaciones deportivas, sumado a las particularidades que confluyen en la configuración de una oferta no limitada exclusivamente a criterios de rentabilidad económica, sino también social, pone en ocasiones en peligro la propia competitividad de nuestra oferta.

Encontrar soluciones a este difícil reto no resulta en absoluto sencillo, y tampoco puede abordarse su remedio desde posiciones inmovilistas aferradas a dogmas ideológicos de uno u otro signo. Es una labor que exigirá destinar a ello el máximo esfuerzo de diálogo posible e importantes dosis de flexibilidad.

También inspira el planteamiento recogido en esta estrategia la idea de **aproximarnos al ciudadano lo máximo posible**. Siendo el de los Ayuntamientos el nivel administrativo más cercano al ciudadano, contamos con la enorme ventaja de poder recabar más directamente cuáles son sus demandas y adaptar más rápidamente nuestros servicios a sus expectativas.

No obstante, somos plenamente conscientes de que la magnitud de un Ayuntamiento como el de Madrid puede hacer que se diluya esa cercanía. Precisamente por eso, la figura de los Distritos reviste en el ámbito del deporte una importancia primordial, y asume el papel protagonista en la configuración de un modelo deportivo descentralizado, pero coordinado.

Por último, el resultado de este proceso de trabajo conjunto que habrá de culminar en el Plan Estratégico del Deporte Base debe servir también para que **la libertad de elección**, como máxima expresión de las sociedades modernas, **signa arraigando en la sociedad madrileña** y se extienda a todos los ámbitos de su vida cotidiana.

Se trata de ampliar las posibilidades de elección del ciudadano en cuanto a la forma de practicar deporte, no solo dentro del marco del programa de servicios deportivos que conforman la oferta de las instalaciones municipales (dotando a dicho programa de una mayor flexibilidad que permita adaptarse mejor a las necesidades de cada individuo); sino también facilitando la práctica libre de deportes en todos los ámbitos urbanos que sean susceptibles de dicho aprovechamiento.

En resumen, el avance de Plan Estratégico que ahora presentamos está inspirado en estos 5 principios: participación de la sociedad civil, aprovechamiento de la colaboración público-privada, competitividad, proximidad al ciudadano y libertad de elección desde la multiplicación de la oferta. Principios que deben impregnar también el proceso de trabajo que ahora iniciamos y que habrá de desembocar en el documento definitivo que conforme el Plan Estratégico para el fomento del Deporte Base en Madrid.

Misión y Objetivos

Misión	Fomentar e impulsar la actividad física y deportiva entre los ciudadanos madrileños como actividad que mejora la salud de los ciudadanos y como elemento de integración y cohesión social y cultural a través de los valores que le son inherentes
---------------	--

Objetivos	Mejorar la oferta de equipamientos y servicios a disposición del ciudadano
	Mejorar la gestión de los servicios deportivos
	Aprovechar el potencial del deporte como sector de actividad económica y elemento de proyección y promoción internacional

Ámbitos de Actuación

MEJORA DE LA OFERTA

Ámbito de Actuación	Línea Estratégica	Programas	Actuaciones
EQUIPAMIENTOS	Incrementar la oferta, garantizando el buen estado de los equipamientos existentes	Adecuado mantenimiento de los equipamientos existentes	Elaboración de un mapa de instalaciones por distrito
			Elaboración de un Catálogo de Prioridades
			Elaboración y ejecución de un Plan de Actuación sobre los diferentes equipamientos existentes, en función de las prioridades identificadas
			Incorporación de medidas de eficiencia energética
		Desarrollo de nuevos equipamientos	Detección de necesidades de equipamientos, garantizando una convivencia equilibrada entre modalidades deportivas.
			Elaboración de un Plan de Equipamientos Deportivos por Distritos
			Impulso de los proyectos identificados en el Programa Operativo de Gobierno
		Impulso de la accesibilidad	Elaboración de un diagnóstico de situación de accesibilidad de las infraestructuras existentes
			Elaboración y ejecución de un Plan de Adecuación de las instalaciones a las necesidades de accesibilidad
			Acuerdos de colaboración con entidades, para sensibilizar y abordar actuaciones concretas en materia de accesibilidad
		Reserva de suelo para uso deportivo	Participación en el proceso de revisión del Plan General de Ordenación Urbana
			Coordinación constante con Áreas de Gobierno y Distritos

SERVICIOS DEPORTIVOS	Fomentar la actividad física y deportiva entre los ciudadanos madrileños	Adaptación del programa de actividades deportivas, en atención a las necesidades específicas de cada segmento de población	Identificación de nuevas tendencias y desarrollo de nuevos programas, vinculados a las mismas
			Programa de actividades dirigidas para población adulta
			Programa de deporte infantil
			Programa de deporte para adolescentes y jóvenes
			Programa deportivo para el fomento de la igualdad efectiva de género
			Programa de deporte para mayores de 65 años
			Programa de deporte para personas con discapacidad
			Programas dirigidos a empresas
		Desarrollo de actuaciones de fomento del deporte, en colaboración con entidades	Apoyo a iniciativas que fomenten la promoción del deporte, a través de diferentes fórmulas de colaboración público-privada
			Convenios de colaboración
		Fomento del aprovechamiento del tiempo de ocio en actividades deportivas	Actuaciones de sensibilización
			Identificación de espacios urbanos, susceptibles aprovechamiento deportivo y comunicación
			Diseño de propuestas o itinerarios para la práctica deportiva autónoma
			Desarrollo de eventos deportivos en la calle
		Ampliación de los servicios de medicina deportiva	Elaboración y ejecución de un Plan de Desarrollo del Servicio de Medicina Deportiva
			Definición del catálogo de servicios

MEJORA DE LA GESTIÓN

Ámbito de Actuación	Línea Estratégica	Programas	Actuaciones
COORDINACIÓN	Garantizar el desarrollo de una oferta deportiva homogénea en toda la ciudad de Madrid	Creación de estructuras de coordinación	Creación de Grupos de Trabajo, a nivel técnico, para facilitar la coordinación en cada Distrito
		Desarrollo de líneas generales de actuación, instrucciones y criterios	Diseño de procedimientos de actuación
			Desarrollo de normativa vinculada a la celebración de eventos deportivos
			Instrucciones sobre acuerdos de colaboración con otras entidades
NUEVAS TECNOLOGÍAS	Aprovechar las Nuevas Tecnologías como instrumento de gestión, que mejore la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario final	Adopción de mecanismos que faciliten el acceso a los servicios ofrecidos	Creación de estructuras institucionales de diálogo, dirigidas a canalizar la participación de los agentes implicados en el mundo del deporte madrileño
			Desarrollo de instrumentos y plataformas tecnológicas, dentro de entornos con un enfoque eminentemente deportivo
			Venta de servicios y reserva a través de Internet
		Explotación de la información disponible	Mejora de los procesos que faciliten la realización de trámites "on-line"
			Diseño de una base de datos
			Análisis y aprovechamiento de la información suministrada por el sistema
			Protección de datos

COMUNICACIÓN	Incrementar el conocimiento de los servicios ofrecidos y la información a ellos referida	Diseño de unos criterios de comunicación, que permitan ofrecer una información homogénea	Singularización del servicio deportivo, dotándolo de una mayor visibilidad
			Realización de una auditoría sobre la organización de la información en Centros Deportivos
			Diseño de un esquema de instrumentos informativos que garanticen una transmisión homogénea de la información
			Elaboración de un Manual de Imagen Corporativa
		Impulso a un mejor aprovechamiento de las herramientas comunicativas que ofrece Internet	Mejor aprovechamiento de las herramientas Web
			Incorporación de las redes sociales en la estrategia de comunicación
			Mejora de la “newsletter”
			Diseño y desarrollo de folletos electrónicos para difundir la oferta deportiva
			Implantación de un proyecto de comunicación digital en todos los Centros Deportivos Municipales
MODELOS DE GESTIÓN	Buscar nuevos modelos de organización, gestión y financiación, que permitan una mejor prestación del servicio y una financiación más eficiente, mediante fórmulas de colaboración público-privada	Investigación de nuevos modelos	Participación en foros de debate, en los que se compartan experiencias de otras ciudades en la gestión de servicios deportivos
			Celebración de foros de debate
		Fomento de mecanismos de colaboración público-privada	Desarrollo del Proyecto de Patrocinios para los Centros Deportivos Municipales
			Colaboración con patrocinadores interesados en desarrollar actividades, cuya finalidad sea la de promover e impulsar la práctica de deporte en la ciudad de Madrid
			Convenios de colaboración con empresas o entidades, en proyectos relacionados con el fomento del deporte

MEJORA CONTINUA Y CALIDAD	Favorecer un servicio deportivo municipal, eminentemente orientado a las necesidades y demandas reales de los ciudadanos	Desarrollo de modelos de seguimiento, control y comunicación interna	Definición de criterios de gestión homogéneos, referidos a supuestos de colaboración público-privada en instalaciones deportivas municipales básicas.
			Implantación de un Plan de Seguimiento del Programa Deportivo
		Percepción y satisfacción ciudadana	Aprovechamiento del portal Ayre, en el ámbito deportivo
			Implantación de un modelo de gestión de la calidad para los Centros Deportivos Municipales
			Sistema de Cartas de Servicios
			Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
			Diseño de Planes de Mejora, sobre la base de puntos críticos detectados en los dos sistemas anteriores
		Formación, Desarrollo e Innovación	Mesa de divulgación deportiva dirigida a los ciudadanos
			Mesa de formación para técnicos deportivos

COMPETITIVIDAD

Ámbito de Actuación	Línea Estratégica	Programas	Actuaciones
SECTOR DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	Aprovechar el potencial del Deporte como sector de actividad económica	Actuaciones que favorezcan el desarrollo y la implantación en Madrid de nuevos proyectos empresariales	Búsqueda de incentivos para el asentamiento de emprendedores extranjeros en la ciudad de Madrid, vinculado al proyecto de Madrid 2020.
			Mecanismos de financiación “ <i>Madrid Seed Capital</i> ”
			Difusión de las medidas de apoyo a emprendedores, aprobadas por el Ayuntamiento, a proyectos empresariales vinculados al Deporte
			Asesoramiento a emprendedores deportivos
			Alojamiento en Viveros de Empresas de proyectos empresariales deportivos
			Creación de las condiciones apropiadas para favorecer la incubación de proyectos empresariales especializados en el ámbito deportivo, en colaboración con agentes especializados del sector
		Divulgación del potencial del sector deportivo	Impulso a la elaboración de estudios para la obtención de datos económicos sobre el impacto del deporte en nuestra ciudad.
			Apoyo u organización de charlas y jornadas, dirigidas a dar a conocer experiencias empresariales del sector
			Realización de acciones promocionales para incentivar y favorecer el emprendimiento

PROYECCIÓN INTERNACIONAL Y PROMOCIÓN TURÍSTICA		Promoción de Madrid como sede organizadora de jornadas, congresos y encuentros vinculados al mundo del Deporte	Identificación de acontecimientos de interés
			Colaboración en los procesos de candidatura
			Participación institucional en la celebración de los eventos
			Potenciación del aprovechamiento de los distintos recintos e instalaciones de la ciudad, para la celebración de este tipo de eventos
	Obtener el máximo rendimiento a la celebración de grandes eventos deportivos, como instrumento de proyección internacional de la imagen de Madrid y de atracción de turistas hacia la ciudad	Promoción del turismo deportivo	Elaboración de Planes de Acogida e Información Turística, con motivo de la celebración de grandes eventos deportivos
			Realización de campañas de difusión de grandes eventos deportivos
			Inclusión de eventos deportivos en la "Agenda de Ciudad"
			Diseño y potenciación de iniciativas que permitan la utilización de las instalaciones deportivas municipales por parte de los turistas de larga estancia
		Celebración de grandes eventos deportivos	Elaboración de una publicación especializada para la práctica de deporte en la ciudad por parte del visitante
			Colaboración con la Oficina de Madrid 2020 en el proceso de candidatura para albergar los Juegos Olímpicos
			Identificación de eventos
			Colaboración en los procesos de candidatura

			Acuerdos de patrocinio
			Coordinación en la organización del evento-
		Marca ¡Madrid! a través del deporte	Identificación de deportistas, prescriptores, líderes de opinión y personalidades que puedan actuar como embajadores de la marca ¡Madrid!
			Creación de un grupo de trabajo, con el fin de identificar vías de colaboración y actuaciones concretas que contribuyan a mejorar la marca ¡Madrid!
			Convenios de colaboración
			Apoyo y colaboración institucional
			Campañas de promoción

MEJORA DE LA OFERTA/

EQUIPAMIENTOS

> *Línea Estratégica*

Incrementar la oferta, garantizando el buen estado de los equipamientos existentes

Programa:

Adecuado mantenimiento de los equipamientos existentes

La red municipal de equipamientos deportivos que actualmente dispone el Ayuntamiento de Madrid, con 558 instalaciones y 1.912 unidades deportivas, no permanece ajena al paso del tiempo y al inevitable desgaste que sobre ella produce su continuo uso y aprovechamiento -durante el ejercicio 2011, se contabilizaron 28 millones de asistencias-.

Los estudios de percepción ciudadana informan así mismo de que, aún alcanzando una satisfactoria valoración, los aspectos relativos al mantenimiento, limpieza y conservación de los Centros Deportivos Municipales se encuentran entre aquellos que son susceptibles de mejora. Un servicio deportivo orientado al ciudadano, como pretende ser el liderado desde el Ayuntamiento de Madrid, debe hacerse eco de estas evidencias; al tiempo que garantice la sostenibilidad en sus equipamientos y el mayor respeto ambiental posible en los sistemas energéticos que se implementan y que controle la eficiencia en los consumos de energías tradicionales de dichas instalaciones.

Actuaciones:

- **Elaboración de un mapa de instalaciones por Distrito**

Se elaborará un censo municipal de instalaciones deportivas de la ciudad, de titularidad tanto pública como privada, que permitan la práctica del ejercicio físico y del deporte. El censo describirá, con especial detalle, el estado de conservación en que se encuentran las instalaciones municipales, analizando las necesidades de acondicionamiento más perentorias.

Dicho censo se desglosará por cada uno de los Distritos, de acuerdo a la siguiente distribución: equipamientos deportivos (cubiertos y al aire libre); equipamientos no estrictamente deportivos (ubicados en instalaciones educativas, instalaciones culturales etc...) y espacios urbanos y naturales, no convencionales, que sean aptos para la práctica deportiva. La difusión y comunicación del censo entre los vecinos, culminará el contenido de dicha actuación

- **Elaboración de un Catálogo de Prioridades**

El Catálogo de Prioridades se elaborará atendiendo a los criterios establecidos en el Código Técnico de Edificación y a la normativa sectorial de aplicación, priorizando, según las características e importancia de la operación a acometer, la antigüedad de la instalación, la viabilidad de la operación de acondicionamiento necesaria y el impacto de la deficiencia en el normal funcionamiento del servicio deportivo municipal

- **Elaboración y ejecución de un Plan de Actuación sobre los diferentes equipamientos existentes, en función de las prioridades identificadas**

El Plan de Actuación sobre los equipamientos deportivos de titularidad municipal será liderado por responsables designados al efecto por el Área Delegada de Deportes, la Dirección General de Patrimonio y las Gerencias de los Distritos Municipales. Dicho Plan se sustentará en los correspondientes estudios de necesidades, elaborados previamente y los preceptivos estudios de viabilidad económico-financiera y técnica.

- **Incorporación de medidas de eficiencia energética**

Reducir el consumo energético en los equipamientos deportivos municipales, al tiempo que hacerlos más sostenibles, constituye una prioridad para el actual Equipo de Gobierno.

En alineación con otros instrumentos y herramientas de planificación municipal en la materia, se adoptarán sucesivamente medidas tendentes a un mejor control de los consumos derivados de energías tradicionales; al cuidado en la ubicación de las nuevas infraestructuras deportivas, de manera que se eviten consumos extras de energía; a la progresiva implantación de sistemas de energías alternativas; a la sustitución de calderas tradicionales de gas/gasóleo, por sistemas que garanticen una mayor eficiencia energética; así como a la concienciación de profesionales y usuarios de los Centros Deportivos, en este sentido.

Programa:

Desarrollo de nuevos equipamientos

El compromiso municipal para favorecer y extender la práctica deportiva, implica la necesidad de facilitar a la ciudadanía equipamientos deportivos de proximidad, de manera que pueda alcanzarse progresivamente un mayor equilibrio territorial en materia de superficie deportiva; sin olvidar todos aquellos entornos urbanos que, sin ser estrictamente deportivos, resultan aptos para dicha práctica y son excelentemente acogidos. En esta planificación de infraestructuras deportivas, deben encontrar un lugar prioritario aquellos nuevos desarrollos urbanos que, por su juventud, carecen de dotación deportiva suficiente. El desarrollo de nuevos equipamientos deportivos se inspirará en criterios de suficiencia, de autonomía y de proximidad, en cada distrito municipal.

Actuaciones:

- **Detección de necesidades de equipamientos, garantizando una convivencia equilibrada entre modalidades deportivas**

La viabilidad y puesta en funcionamiento de un proyecto de equipamientos deportivos que garanticen una convivencia equilibrada entre las diferentes modalidades deportivas, requiere un previo análisis de las necesidades y demandas reales de los deportistas de base. Dicho estudio se acometerá partiendo de los propios datos sobre gestión de los Centros y demás Instalaciones Deportivas Municipales que ofrece el sistema CRONOS; que se complementarán con los pertinentes estudios de campo necesarios. Así mismo, se estudiarán los niveles de cobertura de superficie deportiva por habitante que se manejan en ciudades españolas y extranjeras, de similares categorías. Todo ello permitirá identificar las oportunidades de mejora que hagan posible adaptar la situación real y la deseada, de manera que, el futuro Plan de Equipamientos Deportivos responda tanto a las necesidades reales percibidas por la ciudadanía y el conjunto de agentes deportivos de la ciudad, como a aquellas otras que la experiencia comparada y los estudios de proyección aconsejen.

- **Elaboración de un Plan de Equipamientos Deportivos por Distritos**

La planificación de infraestructuras deportivas de nueva construcción, liderada desde el Ayuntamiento de Madrid, responderá a las necesidades detectadas y los estudios de proyección de población existentes; de modo que se garantice el reiterado equilibrio territorial y unos niveles de cobertura del servicio deportivo homogéneos en toda la ciudad, sustentándose sobre la base de una estrecha colaboración público- privada. Se favorecerá el incremento de equipamientos en los nuevos desarrollos urbanos y las zonas que presentan unas mayores oportunidades de crecimiento.

- **Impulso de los proyectos identificados en el Programa Operativo de Gobierno**

El Área Delegada de Deportes, en coordinación con los Distritos Municipales y la Dirección General de Patrimonio, de acuerdo a sus distintos espacios competenciales, liderará las acciones comprendidas en las distintas fases de cada uno de los proyectos incluidos en el Programa Operativo de Gobierno (POG). A tal efecto, se elaborarán los programas de necesidades, los proyectos de construcción y los pliegos que regirán tanto la construcción, como la futura gestión, en cada supuesto.

Programa:

Impulso de la accesibilidad

La accesibilidad es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

El Ayuntamiento de Madrid apuesta por un Deporte para Todos, también desde la óptica del diseño y construcción de sus equipamientos.

La accesibilidad de los equipamientos deportivos municipales garantizará el acceso universal a una práctica deportiva de calidad y sin barreras, ya sea como practicantes o como simples acompañantes, o espectadores, en los términos establecidos en la legislación vigente sobre condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones y para la supresión de barreras arquitectónicas.

Actuaciones:

- **Elaboración de un diagnóstico de situación de accesibilidad de las infraestructuras existentes**

El Diagnóstico a realizar, ofrecerá un conocimiento sintético y completo del estado de la accesibilidad de las infraestructuras deportivas existentes, como paso previo a la elaboración de propuestas de acción. A tal efecto, entre otras cuestiones, se detallará el punto de partida, la calificación de cada una de las instalaciones como accesibles o adaptadas, de acuerdo a la Ley de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de las Barreras Arquitectónicas; la identificación de los principales problemas y su jerarquización.

- **Elaboración y ejecución de un Plan de Adecuación de las instalaciones a las necesidades de accesibilidad**

El Plan de Adecuación de las instalaciones deportivas municipales a las necesidades de accesibilidad gozará de carácter transversal, interviniendo las distintas Áreas de Gobierno implicadas, en su elaboración y desarrollo. El Plan se elaborará teniendo en cuenta tanto el estricto entorno deportivo, como el entorno próximo a la instalación, de modo que el acceso a ésta quede garantizado, simultáneamente, para todas aquellas personas con discapacidad física, sensorial e intelectual. Se trata de eliminar toda suerte de barreras, interiores y exteriores a la instalación deportiva -entre otras, las aceras no rebajadas y con elevados bordillos; los pavimentos en mal estado; los alcorques no recubiertos; el mobiliario urbano mal situado; la inexistencia, tanto de medios de transporte público accesibles para poder llegar al lugar, como de aparcamientos reservados.

- **Acuerdos de colaboración con entidades, para sensibilizar y abordar actuaciones concretas en materia de accesibilidad**

Alianzas con instituciones de reconocido prestigio, como es el caso del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) o del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), con sede social en nuestra ciudad, resultarán muy beneficiosas en este ámbito. Las sinergias que puedan establecerse entre los técnicos de dichas entidades y los profesionales del Ayuntamiento de Madrid en materia de accesibilidad, reportarán indudables beneficios a los usuarios con necesidades especiales. Los acuerdos de colaboración que puedan alcanzarse en materia de accesibilidad, podrán tener como objeto tareas diversas, (investigación, implementación de nuevas soluciones, campañas de concienciación entre profesionales y ciudadanos, elaboración de Guías de Buenas Prácticas en la materia).

Programa:

Reserva de suelo para uso deportivo

El Preavance de la revisión de Plan General de Ordenación Urbana de Madrid destacaba, ya en sus Propuestas Estratégicas de Ciudad, (Acuerdo de 19 de julio de 2012, de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid), la necesidad de reconocer las distintas funciones que desempeñan las zonas verdes, como espacios de soporte para actividades de distinto tipo; reconociendo expresamente la necesidad de potenciar el uso dotacional deportivo. Con una superficie deportiva total de 3.671.516 m² y una superficie media por habitante de 1,12 m²; no obstante, en la actualidad, se hace necesario garantizar un mayor equilibrio territorial entre las distintas zonas de la ciudad. El citado Preavance ha considerado ya como elementos estructurantes o vertebradores de la ciudad a los equipamientos deportivos que por, su singularidad tienen vocación de servir a toda la ciudad (Centro de Natación Mundial-86, Parque Olímpico, Caja Mágica, estadios de Fútbol, etc.).

Actuaciones:

- **Participación en el proceso de revisión del Plan General de Ordenación Urbana**

El Ayuntamiento de Madrid entiende que, para llevar a cabo la revisión del Plan General, es preciso mantener un diálogo con la ciudadanía pues, el planeamiento municipal no es un mero instrumento técnico, desligado de la realidad de la ciudad, sino la manifestación de la voluntad del municipio, en cuanto a sus grandes opciones de futuro, plasmada en la elección de una determinada alternativa de ordenación territorial. Las Mesas de Participación Presencial y, concretamente, la denominada Grupo Municipal de Revisión del Plan, permitirá que el Área Delegada de Deportes, en atención a la competencia atribuida, pueda formar parte en dicho proceso de revisión, aportando su visión sectorial, en defensa de que se califique superficie suficiente como suelo dotacional deportivo. En la actualidad, se realizan los trabajos preparatorios correspondientes a la "fase de avance". Los trabajos para la revisión parcial del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM) se encuentran programados, inicialmente, entre febrero y agosto del presente año 2013.

- **Coordinación constante con Áreas de Gobierno y Distritos**

En el trabajo desarrollado por las distintas Áreas de Gobierno y los Distritos, imperará el principio de coordinación, de manera que pueda lograrse la mayor unidad de actuación posible, una actuación eficaz por parte del Ayuntamiento de Madrid en su conjunto, a la hora de favorecer una dotación suficiente de suelo deportivo para los ciudadanos.

SERVICIOS DEPORTIVOS

> **Línea Estratégica**

Fomentar la actividad física y deportiva entre los ciudadanos madrileños

Programa:

Adaptación del programa de actividades deportivas, en atención a las necesidades específicas de cada segmento de población

El diseño del Plan atiende a toda la ciudadanía, a través de la oferta de programas que inciden, por un lado, en la población en general y, por otro, en los diferentes grupos o colectivos de población, teniendo en cuenta su capacidad de acceso a la actividad física y al deporte. Todo ello, en base a cuatro principios fundamentales, como son la salud, la educación, la inclusión y cohesión sociales y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Entendiendo al conjunto de la población adulta, como un colectivo de población general y sano, que sostiene y transmite los valores deportivo-culturales de la ciudad, a partir de él se van articulando las especificidades de los diferentes colectivos de población.

Cabe decir que, para su desarrollo, se han tenido en cuenta todos los años de experiencia acumulada en el desarrollo del Programa Deportivo Municipal, así como aquellos estudios de práctica deportiva y otras experiencias exitosas de acciones o planes existentes. Es preciso señalar la dificultad que todavía existe en este área, para recabar datos e información que sirvan de soporte bibliográfico debido, en gran parte, a la gran dispersión de los mismos pero, sobre todo, a la falta total respecto a algunos de los sectores de población a los que se dirigirá nuestra atención.

Actuaciones:

- **Identificación de nuevas tendencias y desarrollo de nuevos programas vinculados a las mismas**

La creación de un grupo de trabajo que estudie e integre las nuevas tendencias deportivas demandadas por la sociedad actual, trabajando en diferentes niveles: el de la salud de la población, como concepto de bienestar y calidad de vida; el de la captación de usuarios, estudiando las nuevas formas de acceso y los espacios para la práctica deportiva -espacios urbanos, en la naturaleza...-; el de la adecuación a las necesidades y las demandas de cada segmento de población, según la realidad social del momento.

- **Programa de actividades dirigidas para población adulta**

Se centrará en:

La creación de una comisión de trabajo para la actualización del programa municipal de actividades dirigidas para las personas adultas, que se adapte a las nuevas tendencias, necesidades y demandas detectadas.

El desarrollo de protocolos para la captación de alumnos y la adherencia a los programas.

La formación de un foro de trabajo, con expertos de las áreas deportiva y sanitaria, para diseñar un programa de salud integral, que incluya asesoramiento y consejo para la práctica deportiva de la población en general.

La promoción de programas combinados de práctica deportiva en familia.

El diseño de un programa especial para extensión de la práctica deportiva entre la población adulta, en colaboración con entidades e instituciones de la ciudad.

- **Programa de deporte infantil**

Se centrará en:

La creación de una comisión permanente de seguimiento y evaluación de los programas de escuelas deportivas municipales, que analice, interrelacione y corrija el sistema.

La definición de un “Calendario del curso deportivo”, por tipos de escuelas, modalidades, edades/categorías y niveles, que sirva para informar de la oferta y para canalizar la continuidad de los deportistas.

El diseño de una estrategia o protocolo informativo para el público infantil, para que éste perciba lo que podría ser su camino deportivo desde una iniciación temprana.

Establecer acuerdos de colaboración con la unidad municipal competente en el ámbito de la Educación, en materia de utilización de instalaciones, tanto deportivas como escolares, para el desarrollo de programas deportivos dirigidos a la población infantil.

El diseño de un marco de colaboración con las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos (AMPAS), para el desarrollo de programas divulgativos en materia de práctica deportiva para menores y familias, y para la promoción del asociacionismo deportivo de base y la participación ciudadana.

Seguir progresando en el modelo de desarrollo de escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.

- **Programa de deporte para adolescentes y jóvenes**

Se centrará en:

La creación de protocolos para la obtención y depuración de datos reales de participación de este sector de población en los programas deportivos municipales.

La actualización del programa municipal de actividades dirigidas para jóvenes, que conecte con los intereses actuales de los mismos y que incluya las nuevas tendencias: actividades urbanas y en la naturaleza, deportes de aventura...

Favorecer el acceso de los jóvenes a las actividades, con servicios con tarifa plana, horarios flexibles, ofertas para amigos, rankings específicos, utilización del Carné Joven...

Diseñar campañas deportivas que contribuyan a la prevención de riesgos de conducta como drogadicción, trastornos alimentarios, vigorexia...

Trabajar en colaboración con la unidad municipal competente en materia de Juventud, tanto para la divulgación, como para la promoción deportiva: aulas, campamentos, campañas contra el sedentarismo provocado por videoconsolas y ordenadores, etc.

Buscar sinergias para la promoción deportiva, en Institutos y Universidades.

- **Programa de fomento de la igualdad efectiva de género**

Se centrará en:

Incidir, de manera transversal, en la búsqueda de mejoras que atiendan las necesidades y demandas de las mujeres en el programa municipal de actividades dirigidas, para cualquiera de los colectivos específicos: niñas, jóvenes, adultas, mayores y mujeres con discapacidad, atendiendo las diferentes variables que afectan a la práctica deportiva: modalidades, espacios...

Desarrollar acciones positivas de fomento del deporte femenino: valorando la participación femenina a la hora de hacer concesiones en materia de subvenciones, convenios de colaboración y organización de pruebas y actos específicamente dirigidos a mujeres.

Hacer visible y difundir la práctica deportiva de las mujeres, a través de programas específicos de promoción y desarrollo del deporte femenino: Semana de la Mujer Deportista, campañas informativas, convenios de colaboración con entidades y clubes femeninos, etc.

Facilitar espacios en los centros deportivos, para los entrenamientos y actividades a desarrollar por clubes femeninos o con equipos femeninos.

Avanzar en la desagregación por géneros en los estudios, encuestas y estadísticas relativas a la utilización de instalaciones deportivas y a la ocupación por actividades y modalidades, para conocer, de forma cada vez más completa, las necesidades y demandas de las mujeres en el ámbito deportivo.

Desarrollar acciones y campañas divulgativas destinadas a romper estereotipos de género en la práctica deportiva.

- **Programa de deporte para mayores de 65 años**

Se centrará en:

La actualización del programa municipal de actividades dirigidas para personas mayores, que incorpore una adecuación de las franjas horarias a la nueva realidad de los mayores; una mayor variedad de modalidades de actividad física y deporte; y una diferenciación de, al menos, dos grupos de edad claros: de 64 a 79 años y de 80 en adelante.

La promoción de un foro de trabajo con expertos del área deportiva y de otros niveles de atención habituales de las personas mayores -Centros de Mayores, de Servicios Sociales, Centros de Salud, etc.-, para diseñar un programa integral, que incluya asesoramiento y consejo para la incorporación y el mantenimiento de una actividad física segura.

La promoción de programas sencillos y próximos que inviten a la participación y la captación de la persona mayor a la práctica de un ejercicio físico, que combata el sedentarismo, de crucial importancia, porque provoca simultáneamente un mayor aislamiento, predictor importante de depresión en la persona mayor: ejercicio al aire libre, programas de marcha saludable en circuitos y parques de la ciudad, etc.

Utilizar canales de comunicación aptos para este grupo de población.

Trabajar en red con la familia y el entorno de la persona mayor dependiente, lo que proporcionará un mejor cuidado del mayor y la prevención, contra la aparición de mayores niveles de dependencia de los cuidadores principales de estas personas.

- **Programa de deporte para personas con discapacidad**

Se centrará en:

El desarrollo de los protocolos de inclusión de las personas con discapacidad en los programas deportivos dirigidos y de fomento del ejercicio físico generales.

La actualización del programa municipal de actividades dirigidas específicas para personas con discapacidad, que incorpore un compromiso de mínimos de actividad por centro deportivo; una adecuación de franjas horarias a las necesidades reales; una mayor variedad de modalidades de actividad física y deporte y una diferenciación clara por tipos y niveles de discapacidad.

Desarrollar los convenios de colaboración con federaciones y entidades de deporte adaptado, para la consecución de los objetivos del programa deportivo para personas con discapacidad.

Desarrollar eventos, programas y escuelas de promoción deportiva en centros de educación especial.

Facilitar la utilización de las unidades deportivas y otros servicios a las personas con discapacidad: entorno adaptado, acceso a los programas médico-deportivos y carnés de deporte especial.

Facilitar la utilización de los Centros Deportivos Municipales a los centros de educación especial y a las entidades que desarrollen actividades físico-deportivas para personas con discapacidad.

Realizar acciones positivas de fomento del deporte para personas con discapacidad en las diferentes convocatorias públicas y en los procesos de selección para el desarrollo de escuelas deportivas.

El diseño de una guía de atención a personas con discapacidad en centros deportivos municipales, de utilidad para usuarios y trabajadores.

• **Programas dirigidos a empresas**

Se centrará en:

La creación de un grupo de trabajo interno para el diseño de un programa deportivo integral en el ámbito laboral, a partir del estudio de los índices de práctica existentes, experiencias, recursos disponibles....

El diseño de una guía del ejercicio físico en el entorno laboral, para empresas que incluya los beneficios y finalidades de la práctica deportiva, entre otros.

Promover el uso de franjas horarias de baja ocupación por la población en general, para fomentar, precisamente, programas deportivos para el ámbito laboral.

Crear condiciones especiales de acceso a los centros deportivos municipales para el desarrollo de programas deportivos en el ámbito laboral.

Proponer foros de empresa y deporte.

Programa:**Desarrollo de actuaciones de fomento del deporte en colaboración con entidades**

La actual coyuntura económica viene determinando la gestión de la política de fomento de la actividad deportiva municipal por lo que, para ello, el Ayuntamiento de Madrid propone desarrollar una serie de actuaciones en materia de colaboración público-privada y de cooperación con las entidades de Madrid, basadas en la transparencia y en los principios de mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos municipales en materia deportiva y con la mayor eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

Actuaciones:

- **Apoyo a iniciativas que fomenten la promoción del deporte a través de diferentes fórmulas de colaboración público-privada**

Buena parte de la acción administrativa para el fomento del deporte en la ciudad de Madrid, debe consistir en la canalización de incentivos y de ayudas para el desarrollo de iniciativas privadas en materia deportiva de interés general y de apoyo al asociacionismo de la ciudad, en sus distintos niveles deportivos -de base, alta competición, etc.-.

- **Convenios de colaboración**

La actuación se centrará principalmente en:

El desarrollo de convenios de colaboración con federaciones y entidades deportivas madrileñas, para la creación y desarrollo de escuelas deportivas municipales, dirigidas a la población infantil y juvenil, que proporcionen la continuidad deportiva necesaria a nuestros jóvenes, en sus diferentes niveles.

El desarrollo de Convenios de Colaboración con entidades de acción social de la ciudad de Madrid para el desarrollo de programas, dirigidos a grupos de población con necesidades especiales, con el fin de incrementar la oferta de servicios deportivos municipales, bajo la dirección de estructuras especializadas, que puedan aproximar a los madrileños un servicio deportivo específico: personas con discapacidad, personas mayores, personas en riesgo de exclusión social...

El desarrollo de convenios de colaboración con las federaciones madrileñas, para la cobertura normativo-reglamentaria de las disciplinas deportivas: arbitrajes, reglamentos y normativas.

Programa:

Fomento del aprovechamiento del tiempo de ocio en actividades deportivas

La forma de vida y la cada vez mayor cultura física de la ciudadanía, hacen que cada día haya un mayor número de personas con la capacidad necesaria para el desarrollo de una actividad física y deportiva autónoma y segura, sin someterse a pautas organizativas de carácter limitador, como horarios, direcciones técnicas, etc.

La evolución en este estilo de práctica queda patente en las encuestas sobre hábitos deportivos en España, en 2010, en las que, en cuanto a la forma de hacer deporte, un 75% de las personas declaran hacerlo por su cuenta, esto es, 7 puntos más que en el mismo estudio de 2005; frente a un 19% que declaran realizarla asociados a un club, organización o federación y un 4% como actividad en su centro de enseñanza o trabajo.

Asimismo, los datos de uso en actividades de carácter libre o autónoma en los Centros Deportivos Municipales, desprenden un aumento progresivo de más de 3.300.000 usos/asistencias, en un período de 3 años.

Por todo ello, proponemos emprender un programa de actuación, en materia de ocio y tiempo libre en los propios Centros Deportivos Municipales, como centros de actividad pero también, a partir de ellos, como puntos de encuentro y de apoyo logístico, que contribuyan al desarrollo de formas de práctica autónoma, así como de optimización del uso de las instalaciones deportivas y de la integración de todas las formas de uso deportivo.

Actuaciones:

• Actuaciones de sensibilización

Transmitir a la ciudadanía la importancia de la correcta utilización del ocio y el tiempo libre del individuo, utilizando la práctica deportiva como elemento sensibilizador y creando sinergias entre todos los centros municipales de atención directa a la ciudadanía: sociales, culturales, juveniles y deportivos de la ciudad.

Crear vías de colaboración con el con el tejido asociativo de los barrios, para el impulso y aproximación de nuevos programas de ocio y tiempo libre.

• Identificación de espacios urbanos susceptibles de aprovechamiento deportivo y comunicación

La actuación se centrará principalmente en:

El diseño, en el ámbito del Distrito y de los Centros Deportivos Municipales, de la oferta de espacios urbanos cercanos, susceptibles de uso autónomo para la práctica deportiva, en el tiempo de ocio, apoyado con un programa de asesoramiento dirigido desde los centros deportivos, que actuarán como puntos de encuentro.

Coordinar las actuaciones necesarias para la eliminación de obstáculos del mobiliario urbano, ensanche de las aceras y para la creación de ejes o carriles polivalentes, próximos a los residentes, para la práctica ciclista, de patinaje, para correr y caminar...

Diseñar nuevos espacios públicos imaginativos y polivalentes, para mejorar la oferta de instalaciones deportivas especialmente en algunas áreas.

- **Diseño de propuestas o itinerarios para la práctica deportiva autónoma**

La actuación se centrará principalmente en:

La definición de un Árbol de la Práctica Deportiva Saludable para la población general, que incluya diferentes niveles de práctica deportiva, desde el aprendizaje, hasta otras formas de práctica autónoma.

El diseño de un programa deportivo de asesoramiento técnico, que dinamice toda la práctica autónoma y libre de los Centros Deportivos Municipales, atendiendo a la calidad y seguridad de dicha práctica.

La creación del concepto de práctica colectiva supervisada y no dirigida, para aquellos usuarios y usuarias que hayan pasado por un proceso de aprendizaje suficiente y como camino hacia una práctica más autónoma.

El diseño de acciones de promoción deportiva autónoma, en el Distrito y en el Centro Deportivo Municipal, atendiendo a variables como la práctica en familia, o a grupos de población necesitados de especial atención (personas mayores, con discapacidad, mujeres, etc.).

- **Desarrollo de eventos deportivos en la calle**

La actuación se centrará principalmente en:

Establecer programas de “Deporte en la calle”, que animen a los ciudadanos a ocupar los espacios públicos para hacer deporte, en todo momento.

Estudiar la viabilidad de extender determinados contenidos del programa de actividades dirigidas municipales desarrolladas en centros deportivos, hacia alguno de los espacios urbanos cercanos a los centros deportivos.

Establecer un trabajo conjunto y coordinado con federaciones y entidades deportivas que organizan eventos en la calle y que puedan favorecer nuevas iniciativas deportivas en espacios al aire libre.

Formar a un voluntariado deportivo específico, que pueda orientar sobre la utilización de circuitos y aparatos de gimnasia, ubicados en determinados parques/jardines.

Programa:

Ampliación de los servicios de medicina deportiva

Las enfermedades del sistema cardiometabólico como hipertensión, obesidad, diabetes e isquemia cardíaca, para la Organización Mundial de la Salud, constituyen un problema de salud pública de primer orden. Son debidas a factores de riesgo cardiovascular, algunos de ellos prevenibles como el sedentarismo y la obesidad.

Implementar, de forma segura, programas supervisados, que aumenten la capacidad física de la población mas susceptible, puede contribuir a la mejora de la salud y a reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares, diabetes Tipo 2, osteoporosis, obesidad, depresión y cáncer de colon y de mama.

Disminuir la incidencia de muerte súbita en los deportistas y prevenir los riesgos para la salud, ligados a la práctica deportiva, constituye un pilar fundamental de la seguridad durante la actividad física.

Actuaciones:

• Elaboración y ejecución de un Plan de Desarrollo del Servicio de Medicina Deportiva

Se centrará en:

Establecer un protocolo de actuación para detectar a las personas susceptibles de riesgo.

Facilitar la actividad a portadores de factores de riesgo, mediante la difusión de los programas en centros de salud y en unidades hospitalarias y geriátricas.

Potenciar la participación en actividades físicas de distintos colectivos con dolencias crónicas degenerativas, en colaboración con las distintas asociaciones de enfermos.

Crear un grupo de investigación para la difusión de los resultados de los programas, en el ámbito académico y profesional.

• Definición del catálogo de servicios

Se centrará en la definición de los programas de:

Reconocimiento y asesoramiento médico para la prevención y promoción de la salud, través del ejercicio físico.

Acondicionamiento cardiovascular y rehabilitación cardíaca, dirigido a usuarios con patologías específicas, que son subsidiarias de mejorar a través del ejercicio físico supervisado.

Psicomotricidad infantil, encaminado a favorecer los procesos globales de desarrollo del niño, incluyendo también a aquellos que presentan necesidades educativas especiales en un ámbito normalizado.

MEJORA DE LA GESTIÓN /

COORDINACIÓN

> *Línea Estratégica*

Garantizar el desarrollo de una oferta deportiva homogénea en toda la ciudad de Madrid

Programa:

Creación de estructuras de coordinación

El Ayuntamiento de Madrid es titular y responsable último del servicio deportivo municipal, con independencia de la distribución territorial y funcional existente, así como, de la modalidad elegida en cada caso, para la gestión de los equipamientos deportivos.

Por esta razón y, con independencia de la vigente distribución competencial en materia deportiva, compartida entre el Área Delegada de Deportes y los 21 Distritos Municipales, se articularán adecuados mecanismos de coordinación entre los distintos niveles de responsabilidad y de participación en la prestación de los servicios y programas deportivos, de modo que quede garantizado el necesario equilibrio territorial, tanto a nivel de infraestructuras, oferta y procedimientos de acceso al servicio, como de requisitos y criterios de funcionamiento de los servicios y programas deportivos.

Simultáneamente, el usuario, como destinatario último del servicio público deportivo, ha de encontrar cauces de participación suficientes, a través de los que poder elevar sus demandas y necesidades reales.

Actuaciones:

- **Creación de Grupos de Trabajo, a nivel técnico, para facilitar la coordinación en cada Distrito**

El Área Delegada de Deportes impulsará, conjuntamente con los Concejales Presidentes de cada uno de los Distritos, la creación de Grupos de Trabajo de nivel técnico en materia deportiva, en cada uno de ellos. Las propuestas de dichos grupos se elevarán, en su caso, a las Gerencias de los Distritos y a la Dirección General de Deportes, de manera que éstas puedan conocer de primera mano las necesidades y demandas reales de los usuarios, a los que debe orientarse el servicio deportivo municipal en último término.

Programa:

Desarrollo de líneas generales de actuación, instrucciones y criterios

El Ayuntamiento de Madrid quiere garantizar a los usuarios un servicio público deportivo que, con independencia del lugar en que el evento deportivo acontezca, o en el que la instalación deportiva se encuentre y de las características de la actividad de la que se trate, goce de homogeneidad y estabilidad, que deben constituirse en seña de identidad de todo servicio público.

Esta apuesta requiere un claro fortalecimiento de la dirección, la coordinación y el liderazgo públicos, que comprometa a todos los agentes y sectores implicados.

Actuaciones:

- **Diseño de procedimientos de actuación**

Una gestión por procesos y objetivos, como la que la modernización administrativa requiere, hace necesario un protocolo de actuación para todas las gestiones y trámites que se realicen, en aras de una normalización y simplificación en los procedimientos, permitiendo la mayor accesibilidad posible al usuario.

- **Desarrollo de normativa vinculada a la celebración de eventos deportivos**

El Programa Operativo de Gobierno 2011-2015 contempla, entre sus actuaciones, la elaboración de un Reglamento de Eventos Deportivos en la Vía Pública, cuya aprobación, es de esperar que coadyuve a un mayor respeto medioambiental en los mismos, al tiempo que garantice los derechos, tanto de los participantes en las pruebas, como de los espectadores y de los vecinos que residen en las inmediaciones; estableciéndose las responsabilidades de organizadores y deportistas, a tal efecto.

- **Instrucciones sobre acuerdos de colaboración con otras entidades**

Con carácter general, desde el Área Delegada de Deportes se dictarán instrucciones y se establecerán criterios, en virtud de los que podrán posteriormente suscribirse los oportunos convenios de colaboración, en su caso, con terceras entidades para la gestión de determinados servicios, programas y equipamientos deportivos. Dichos criterios garantizarán el cumplimiento, por parte de las entidades, de determinados requisitos, de modo que quede salvaguardado el interés general y se respeten los principios de publicidad y pública concurrencia. En casos excepcionales, en atención a las características específicas de un determinado servicio, programa o instalación

deportiva, cuya gestión requiera una solvencia técnica y experiencia probada; el Ayuntamiento de Madrid podrá optar por la elección directa de una determinada entidad a tal efecto, previa la oportuna memoria justificativa que así lo fundamente.

Programa:

Fomento de la participación

La significación esencial que el concepto de participación alcanza en el ámbito local dada la extraordinaria proximidad al ciudadano destinatario de la acción de gobierno, obliga a que el Ayuntamiento de Madrid le confiera una especial posición. En palabras del propio Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, *“una participación amplia, plural, equitativa y equilibrada es uno de los mecanismos de control más poderosos con los que cuenta la ciudadanía, resultando así un estímulo eficaz para impulsar la transparencia en la gestión pública”*

Actuaciones:

- **Creación de estructuras institucionales de diálogo, dirigidas a canalizar la participación de los agentes implicados en el mundo del deporte madrileño**

Fomento del asociacionismo y el voluntariado deportivo

El Área Delegada de Deportes fomentará y apoyará el asociacionismo y el voluntariado deportivo destinando, a tal efecto, los siguientes medios: los programas de formación y capacitación en la gestión, para lograr la dinamización y el impulso del movimiento asociativo; un servicio de asesoramiento para entidades deportivas; la aportación de recursos económicos y/o materiales, para la realización de actividades que complementen el Programa Deportivo Municipal.

Otras técnicas de participación

Consejos y foros temáticos, temporales o permanentes, de expertos o de participación vecinal; paneles ciudadanos; encuestas y participación en los Planes Especiales de Inversión y Actuación Territorial, que conlleven actuaciones en materia deportiva.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

> **Línea Estratégica**

Aprovechar las Nuevas Tecnologías como instrumento de gestión, que mejore la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario final

Programa:

Adopción de mecanismos que faciliten el acceso a los servicios ofrecidos

La sociedad actual y la competitividad demandan las máximas facilidades para acceder a los servicios y actividades públicas e Internet es, sin duda, el instrumento idóneo que se impone para cubrir las necesidades de información y tramitación.

Actuaciones:

- **Desarrollo de instrumentos y plataformas tecnológicas, dentro de entornos con un enfoque eminentemente deportivo**

El deporte representa una actividad muy particular y especial, muy diferenciada de otro tipo de actividades y que utiliza lenguajes, formas y presentaciones particulares. Tal circunstancia debe ser recogida, en el futuro, en la aplicación de los instrumentos y las plataformas tecnológicas más adecuadas a la misma, en las que se procure acentuar el carácter deportivo.

- **Venta de servicios y reserva a través de Internet**

Esta actuación se encuadra dentro de la anterior, con desarrollo paralelo, si bien, introduce el matiz de venta, es decir, las nuevas tecnologías pueden favorecer el acceso, pero representan, en sí mismas, un “factor de venta y promoción” nada desdeñable, que puede complementar otras acciones en esta dirección.

- **Mejora de los procesos que faciliten la realización de trámites “on-line”**

Iniciado el desarrollo de esta actuación, para el futuro, este sistema tiene que ser aglutinador de toda la oferta. Es decir, hay que llegar a una situación en la que absolutamente todos los servicios y actividades puedan tramitarse, sin necesidad de acudir a las oficinas.

Programa:

Explotación de la información disponible

El desarrollo de trabajos y tecnologías informáticas genera una información que debe ser aprovechada, dentro de los márgenes de la normativa de protección de datos, entendiendo que la misma, produce interesantes posibilidades de envío de información específica, según estudios de público objetivo, tipo de actividades elegidas, etc.

Actuaciones:

- **Diseño de una base de datos**

La incorporación de técnicas de mercadotecnia, propias de la gestión privada, pasa inevitablemente por la creación, tratamiento y utilización de las bases de datos de usuarios, acción que no sólo facilita la fidelización sino que, además, aprovecha el conocimiento de las demandas, cumpliendo el deber de informar y de ofrecer condiciones ventajosas a personas que ya son usuarios habituales. Las bases de datos son vitales e imprescindibles en la búsqueda de la optimización de la oferta y pueden segmentarse por “*target*”, sectores como competiciones, enseñanza, cursos específicos, etc.

- **Análisis y aprovechamiento de la información suministrada por el sistema**

Esta actuación representa y permite una auditoría permanente de los públicos con los que existe relación, a través del aprovechamiento que el propio sistema proporciona. Del análisis resultante, pueden surgir todo tipo de actuaciones dirigidas a rediseñar todos los aspectos que tienen que ver con ellos, desde la propia oferta deportiva, hasta los sistemas y métodos para acceder a la misma. La información que contiene el sistema, representa un “*feedback*” automático y continuo, una respuesta susceptible de tratamiento y análisis.

- **Protección de datos**

La legislación y las normas sobre la protección de datos son precisas y han tenido un magnífico desarrollo en los últimos años, de manera que, su vulneración representa una práctica inadmisibles. Todas las actuaciones descritas, deben respetar y atenerse a una mayor y mejor profundización de las normas sobre protección de datos, en todo lo concerniente al tratamiento, la posibilidad de compartición o el aprovechamiento de la información.

COMUNICACIÓN

> **Línea Estratégica**

Incrementar el conocimiento de los servicios ofrecidos y la información a ellos referida

Programa:

Diseño de unos criterios de comunicación que permitan ofrecer una información homogénea

En el gran reto de la información, al enfrentarse al trabajo de difusión entre un centenar de “delegaciones”, en este caso, Centros Deportivos Municipales, supone la sistematización de instrumentos, soportes y mecanismos que permitan la emisión y recepción de información simultánea, para garantizar las posibilidades de acceso, en situación de igualdad, a toda la población, sea cual sea la zona de la ciudad en la que residan. Junto a ello, la información debe llevar inserta una codificación específica, que sea fácil de comprender por población de todas las edades y situaciones particulares.

Actuaciones:

- **Singularización del servicio deportivo, dotándolo de una mayor visibilidad**

La potenciación de la identidad del “deporte municipal”, en toda su dimensión, es una acción imprescindible para el consecuente refuerzo de la propia oferta, a la que habrá que dotar de la mayor visibilidad posible para su mejor aprovechamiento. Tal potenciación va ligada, igualmente, a la búsqueda de recursos externos y de patrocinio. Este objetivo se perseguirá a través de la utilización máxima de todos los canales de comunicación, cuidando el hecho diferenciador del deporte, con su cultura, identidad e imagen corporativas.

- **Realización de una auditoría sobre la organización de la información en los Centros Deportivos**

El desarrollo de las diversas acciones a lo largo del tiempo, la distinta implantación y gestión en cada Centro, el deterioro desigual de soportes y sistemas y otros factores conforman un conglomerado de tratamiento de información al público, que necesita de una actuación técnica de análisis minucioso y científico de la realidad en la que se encuentra para, posteriormente, tomar medidas y homogeneizar sistemas, soportes, gestiones y protocolos de atención al público. La auditoria consistiría en la visita a cada uno de los Centros Deportivos Municipales, realizada por una comisión técnica.

- **Diseño de un esquema de instrumentos informativos que garanticen una transmisión homogénea de la información**

Tras la auditoria, se elaboraría un dictamen y una propuesta de acciones, en el marco de las posibilidades presupuestarias, identificando los instrumentos informativos a desarrollar e instalar en cada Centro. Por instrumentos deben entenderse no sólo soportes o elementos de información, tales como folletos y otros, sino también, la gestión de la información y del trato al público. Esta actuación tiene, como principio fundamental, que los instrumentos sean aplicables al conjunto de todos los Centros Deportivos Municipales.

- **Elaboración de un Manual de Imagen Corporativa**

Toda acción informativa, en un esquema de comunicación integral, debe soportar la proyección de la identidad corporativa y la imagen resultante. Se propone la creación de un Manual que sirva de referencia a todos los Centros Deportivos Municipales, para llevar a cabo cuantas actuaciones se requieran: información; trato al público; señalética; creación de elementos de difusión, como carteles de avisos...

El objetivo es informar y crear una imagen positiva, que favorezca las relaciones con los públicos, a través de una unidad de acción en todos los ámbitos de la comunicación, recogiendo, como es lógico, las políticas en este ámbito, del Ayuntamiento de Madrid.

Programa:

Impulso a un mejor aprovechamiento de las herramientas comunicativas que ofrece Internet

Esta línea de actuación recoge la opción decidida de incorporar – y mejorar los que ya están en funcionamiento – todos los sistemas y posibilidades de información que se canalizan a través de la Red, entendiendo que, por sí misma, nunca puede representar la solución y la garantía de llegar a todos los posibles usuarios, pero, que en la tendencia tecnológica actual, es imprescindible.

Actuaciones:

- **Mejor aprovechamiento de las herramientas Web**

Se debe entender, que las nuevas tecnologías al servicio de la gestión y la facilitación del acceso, tienen también una disponibilidad al servicio de la información. Un Portal Web, responde a ambas necesidades, al especializar técnica y formato al servicio de la rapidez y de la inmediatez.

- **Incorporación de las redes sociales en la estrategia de comunicación**

Las redes sociales constituyen un instrumento clave complementario de otras acciones, para llegar a públicos precisos y proponer “un diálogo”, aunque ello suponga una exposición abierta a los comentarios y críticas que, en sí mismas, favorecen las decisiones de mejora. Las redes sociales proporcionan, además de este diálogo, una fidelización y unas posibilidades inmensas de difusión y conocimiento.

En el caso del deporte, existen redes sociales especializadas. Esta línea de actuación recoge la posible colaboración con las mismas, para aprovechar la captación de usuarios y para optimizar el uso de las instalaciones deportivas y de las actividades y servicios que en ellas se presta.

- **Mejora de la “newsletter”**

La publicación de un boletín electrónico o “newsletter”, ha representado una nueva forma de llevar la información a los ciudadanos. La actuación de mejora de la “newsletter” estará condicionada a tres perspectivas: por un lado, actualizar diseños y contenidos; por otro, su utilización eficaz como soporte de visibilidad para patrocinadores y, por último, incrementar el número de suscriptores, mediante las campañas específicas de promoción, articulándola como un canal veraz, puntual e imprescindible, que muestre la realidad de la oferta deportiva municipal y de su gestión. Todo ello, implantando la identidad corporativa, que favorezca la proyección de una imagen positiva.

- **Diseño y desarrollo de folletos electrónicos para difundir la oferta deportiva**

Esta actuación tiene por objetivo sustituir, paulatinamente, - lo que conlleva un proceso de modificación del hábito de acceso y de lectura de la información -, la edición e impresión de folletos realizados en soporte de papel, por la edición de los folletos electrónicos, susceptibles, igualmente, de poder ser impresos, respetando el formato tradicional de folleto para su fácil identificación. De esta manera, el objetivo es que el folleto electrónico sea algo usual para la difusión de las diferentes actividades y servicios.

- **Implantación de un proyecto de comunicación digital en todos los Centros Deportivos Municipales**

La Comunicación Digital, es decir, aquella que se sirve de pantallas o mupis electrónicos en lugares estratégicos, representa un canal imprescindible por sus ventajas y beneficios, en cuanto a la rapidez y economía, en la emisión de mensajes y la multiplicación fabulosa de la información. La actuación propone la instalación de una red de mupis electrónicos en todos los Centros Deportivos Municipales, que emitan la misma información, controlada y gestionada desde un emisor central. La carestía de este instrumento recomienda un proyecto patrocinado.

MODELOS DE GESTIÓN

> **Línea Estratégica**

Buscar nuevos modelos de organización, gestión y financiación, que permitan una mejor prestación del servicio y una financiación más eficiente, mediante fórmulas de colaboración público-privada

Programa:

Investigación de nuevos modelos

El desarrollo espectacular de los nuevos modelos de gestión en el deporte, en los últimos años, exige el paso previo en el proceso de implantación, de analizar e investigar la realidad en este ámbito, entendiendo que no todos pueden ser susceptibles de aplicación y, otros, pueden ser adaptados a las necesidades de la oferta deportiva municipal, posicionándola en el mercado. Hay que entender que esta línea de actuación es muy amplia y que recoge actuaciones muy diferentes y distantes: desde la adopción de la gestión compartida público-privada (por ejemplo, en el tema de equipamientos deportivos municipales), hasta la simple colaboración con federaciones y entidades para el desarrollo de oferta o, por supuesto, la búsqueda de financiación, mediante el patrocinio externo de actividades, servicios e instalaciones.

Actuaciones:

- **Participación en foros de debate en los que se compartan experiencias de otras ciudades en la gestión de servicios deportivos**

Se propone la relación con otras ciudades que estén desarrollando esta misma inquietud de búsqueda de nuevos modelos de gestión y recursos externos, para aprovechar la experiencia, los datos y las dificultades, las ventajas e los inconvenientes, con la finalidad de aproximarse, al máximo, a la vanguardia en estos aspectos, entendiendo el fenómeno deportivo, en su calidad de promoción, como algo muy específico que requiere tratamientos acordes.

- **Celebración de foros de debate**

El intercambio, la exposición y el debate sólo pueden desarrollarse mediante el impulso de foros, en forma de reuniones, congresos y seminarios, en los que todas las partes interesadas e intervinientes pueden exponer con facilidad las diferentes opciones, en el esfuerzo común por lograr una gestión del deporte más eficaz, mejor financiada y con un reparto más justo de la responsabilidad social de entidades públicas, sociales y privadas en la promoción y desarrollo del deporte en la ciudad.

Programa:

Fomento de mecanismos de colaboración público-privada

Como resultado de la actuación anteriormente descrita y, como segunda fase, la actuación del fomento de la colaboración público-privada, se presenta como la opción más adecuada para mantener la actual estructura y objetivos de la promoción deportiva y del ejercicio físico. Cualquier política futura de gestión pasa, ineludiblemente, por dicha colaboración, a través de diversos mecanismos, que son expuestos en las actuaciones que se enumeran y explican en este apartado.

Actuaciones:

- **Desarrollo del Proyecto de Patrocinios para los Centros Deportivos Municipales**

El programa deportivo municipal que se ofrece en los Centros Deportivos Municipales y, éstos mismos como tales, son susceptibles de ser patrocinados económicamente por entidades comerciales privadas, cuyos valores y objetivos, quieran y puedan asociarse a los que son propios del deporte de base. Este proyecto debe desarrollarse al máximo en los próximos años, poniendo en valor el conjunto de la oferta deportiva municipal y los equipamientos y rebajando la carga presupuestaria municipal.

Fundamentalmente, la fase que hay que realizar en próximos años es la comercial, dado que está muy avanzada la de identificación de activos y su valoración económica.

Esta actuación recoge todo tipo de patrocinios, económicos, en especie, “*title-right*” y los “*naming right*”.

- **Colaboración con patrocinadores interesados en desarrollar actividades, cuya finalidad sea la de promover e impulsar la práctica del deporte en la ciudad de Madrid**

Un aspecto de lo anteriormente enunciado, es la posibilidad de que determinadas marcas y entidades comerciales organicen e impulsen actividades, pruebas o competiciones, cuyos objetivos de promoción, cuidado, ocio, bienestar y salud, sean coincidentes con los del Ayuntamiento de Madrid, provocando así una colaboración en la que la oferta parta de las entidades mencionadas, suponiendo una forma de obtención de recursos externos. Esta es una de las fórmulas más interesantes a desarrollar en los próximos años, por el interés que existe desde los programas de Responsabilidad Corporativa, de ofrecer a la ciudadanía propuestas deportivo-recreativas.

- **Convenios de colaboración con empresas o entidades en proyectos relacionados con el fomento del deporte**

El Ayuntamiento de Madrid activará la firma de acuerdos y convenios con todas aquellas empresas y entidades, de cualquier tipo, con las que se puedan establecer acuerdos para, conjuntamente, llevar adelante proyectos cuyo objetivo sea la promoción del deporte, entendiendo el convenio como un sistema eficaz y preciso que determine y garantice las aportaciones de cada parte y que supongan la puesta e marcha de recursos externos, al igual que en las actuaciones anteriormente descritas, en esta línea de fomento de mecanismos de colaboración público-privada.

- **Definición de criterios de gestión homogéneos, referidos a supuestos de colaboración público-privada en instalaciones deportivas municipales básicas**

En el marco del enorme crecimiento de instalaciones básicas en los distritos de la ciudad y de la búsqueda de nuevas fórmulas de gestión indirecta o en colaboración, para un mayor y mejor aprovechamiento de dichas instalaciones, se abordará la elaboración de un catálogo de criterios de gestión homogéneos, en estas situaciones de colaboración público-privada, para garantizar que la oferta, el acceso y demás características de uso, sigan siendo las mismas para todos los ciudadanos, así como los compromisos de dichas colaboraciones denominadas público – privadas, pero que encuadra a empresas, clubes, centros escolares y otras entidades.

MEJORA CONTINUA Y CALIDAD

> **Línea Estratégica**

Favorecer un servicio deportivo municipal, eminentemente orientado a las necesidades y demandas reales de los ciudadanos

Programa:

Desarrollo de modelos de seguimiento, control y comunicación interna

El deporte y, por tanto, los servicios deportivos municipales se caracterizan por un gran dinamismo: surgen nuevos materiales, nuevas tendencias y actividades, nuevos productos, nuevas formas de gestión y organización. La continuidad y el futuro del servicio deportivo municipal requiere la transformación que el sector del deporte y la actividad físico deportiva va experimentando, de modo que pueda incorporar los beneficios e innovaciones para una mayor calidad y satisfacción del usuario.

Actuaciones:

- **Implantación de un Plan de Seguimiento del Programa Deportivo**

El Plan de Seguimiento del Programa Deportivo permitirá evaluar los procesos y actividades que tienen lugar en su desarrollo en cada uno de los Centros Deportivos Municipales, a través de la programación aprobada para cada temporada deportiva; y su posterior rediseño y adecuación a las necesidades reales de la ciudadanía, en materia de clases y escuelas deportivas.

- **Aprovechamiento del portal Ayre, en el ámbito deportivo**

Esta actuación supone una mejora de la comunicación interna en la Organización, que favorezca la optimización de los recursos disponibles y, consiguientemente, redunde en una mejora de la calidad del servicio que se ofrece. Junto a las trece Web sectoriales ya existentes, Ayre/Deportes constituirá una útil herramienta de trabajo para los profesionales implicados en la prestación del servicio deportivo pues, a través de la misma, tendrán acceso fácil y directo a cuestiones directamente relacionadas con su quehacer diario, permitiéndoles una mayor gestión del conocimiento: información general, manuales, instrucciones, protocolos de servicio, bibliografía, modelos de documentos, enlaces de interés a Internet.

- **Implantación de un Modelo de Gestión de la Calidad para los Centros Deportivos Municipales**

Si bien existen diferentes modelos para la gestión de la calidad en las organizaciones, el Sistema de Cartas de Servicios y el modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), son los más arraigados dentro del Ayuntamiento de Madrid. Se trataría de optar decididamente por una cultura de la autoevaluación, en el ámbito de los Centros Deportivos Municipales, decidiendo cual de los dos modelos anteriores,- o incluso algún otro de los existentes- respondería mejor a las necesidades y realidad cotidiana de los Centros. El modelo finalmente elegido se pilotaría en, al menos, un 20% de la red, entre 2014 y 2017.

Programa:

Percepción y satisfacción ciudadana

La calidad del servicio requiere, por parte de la organización, un conocimiento exhaustivo de las necesidades del potencial usuario, al tiempo que de la posibilidad real de adecuación a éstas de los recursos disponibles.

Actuaciones:

- **Sistema de Carta de Servicios**

El Área Delegada de Deportes impulsará el desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios, como herramienta eficaz, a través de la cual, se contraen compromisos concretos con los ciudadanos, cuyo cumplimiento se evalúa y revisa anualmente. Actualmente se encuentran vigentes las Cartas de Servicios de los Servicios Deportivos; de las Clases y Escuelas Deportivas; de Competición Deportiva y de Medicina Deportiva y Psicomotricidad

Se recabará, simultáneamente, la opinión de usuarios de los principales programas y servicios deportivos, al objeto de poder conocer la percepción que éstos acerca del servicio deportivo municipal; estudios de los que se extraerán las necesidades y demandas reales, que deben informar la posterior evaluación periódica de cada uno de ellos por parte de los profesionales. Los resultados obtenidos se incorporarán al Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana del Observatorio de la Ciudad, donde los ciudadanos pueden consultarlos directamente.

- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones**

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones implantado en el Ayuntamiento de Madrid, en el año 2005, debe continuar su progresión, de manera que los tiempos de atención disminuyan progresivamente y el contenido de las respuestas y soluciones ofrecidas a los ciudadanos, sean realmente satisfactorias para éstos y solventen sus necesidades reales.

- **Diseño de Planes de Mejora, sobre la base de puntos críticos detectados en los dos sistemas anteriores**

La información recabada, tanto en los estudios de percepción que se realizan en el marco del Sistema de Cartas de Servicios, como aquellas circunstancias que motivan reclamaciones con carácter reiterado, o de especial significación, deben impulsar el diseño y puesta en marcha de Planes de Mejora, en cada uno de los ámbitos en que se detecte su necesidad.

Los Planes de Mejora que se acometan en cada una de las unidades administrativas o Centros e Instalaciones Deportivas, deberán responder a un contenido concreto, determinándose un responsable de las acciones a ejecutar, que se encontrarán debidamente calendarizadas y con la asignación de la dotación presupuestaria que precisen, en su caso.

Programa:

Formación, Desarrollo e Innovación

La mejora continua y la calidad del servicio deportivo requieren de un continuo proceso de estudio, reflexión, toma de decisiones, reorientación y/o rediseño de servicios y programas ya existentes, que deben contar con un fundamento conceptual adecuado que, únicamente, un buen sistema de formación específica garantiza. Simultáneamente, debe favorecerse la formación físico-deportiva de los/as ciudadanos, usuarios o no de los Centros Deportivos Municipales, de manera que los principios inspiradores del Programa Deporte para Todos lleguen a ser una realidad en nuestra ciudad. En este sentido, la divulgación de hábitos saludables y prácticas deportivas al alcance de todos, generará una nueva cultura deportiva en la ciudad.

Actuaciones:

- **Mesa de divulgación deportiva dirigida a los ciudadanos**

La Mesa asumirá todo un proceso de intervención comunitaria, al objeto de crear y transmitir mensajes de contenidos deportivos entre la población, tanto con fines educativos, como de promoción o de recreación. Su misión será, en definitiva, profundizar los conocimientos que la ciudadanía alberga, en materia deportiva de base, fomentar actitudes favorables y hábitos saludables; promover el conocimiento y el respeto hacia los valores deportivos así como, incluso, llegar a modificar normas sociales y cambiar comportamientos visibles, que no resultan alineados con aquellos.

- **Mesa de formación para técnicos deportivos**

Integrada por Técnicos/as de la Dirección General de Deportes y de los Centros Deportivos Municipales, que formularán propuestas al titular del Área Delegada de Deportes, sobre el Programa de Formación Específica en Materia Deportiva, a desarrollar anualmente, en coordinación con el Instituto Municipal de Formación. Esta Mesa se reunirá, al menos, una vez al trimestre; pudiendo requerirse la presencia puntual en la misma de otros profesionales de los Distritos, la Dirección General de Relaciones Laborales etc.

COMPETITIVIDAD /

SECTOR DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

> **Línea Estratégica**

Aprovechar el potencial del Deporte como sector de actividad económica

Programa:

Actuaciones que favorezcan el desarrollo y la implantación en Madrid de nuevos proyectos empresariales

Dadas las especiales características y valores que confluyen en el mundo del deporte, podemos decir que constituye un nicho de emprendimiento con un potencial especialmente atractivo, desde el punto de vista de su capacidad para generar proyectos empresariales dinámicos e innovadores.

Lograr obtener el máximo potencial a esas posibilidades de emprendimiento, es el objetivo que se persigue con este programa, tratando para ello de poner en valor y de rentabilizar las estructuras, recursos e iniciativas que ya existen en otros ámbitos del Ayuntamiento.

Se trata, en definitiva, de conseguir una mayor rentabilidad de las distintas iniciativas que ya están siendo desplegadas por el Ayuntamiento de Madrid, aplicando y personalizando las mismas al ámbito del sector de actividad del deporte.

Actuaciones:

- Búsqueda de incentivos para el asentamiento de emprendedores extranjeros en la ciudad de Madrid, vinculado al proyecto Madrid 2020
- Mecanismos de financiación “*Madrid Seed Capital*”
- Difusión de las medidas de apoyo a emprendedores, aprobadas por el Ayuntamiento a proyectos empresariales vinculados al Deporte
- Asesoramiento a emprendedores deportivos
- Alojamiento en Viveros de Empresas de proyectos empresariales deportivos
- Creación de las condiciones apropiadas para favorecer la incubación de proyectos empresariales especializados en el ámbito deportivo, en colaboración con agentes especializados del sector

Programa:

Divulgación del potencial del sector deportivo

Como mecanismo de refuerzo del programa de apoyo a emprendedores dirigido a favorecer la creación e implantación de empresas deportivas en Madrid, es importante desarrollar actividades de investigación y divulgación, que pongan en valor el potencial del deporte como sector de actividad económica.

Este programa de divulgación del potencial del sector deportivo, tiene la particularidad de que, mediante esa divulgación, se iría generando un interés por desarrollar proyectos empresariales en este sector, de tal forma que el mundo del deporte iría nutriendo y alimentando una base social de emprendedores dispuestos a desarrollar su proyecto en la ciudad de Madrid.

Actuaciones:

- Impulso a la elaboración de estudios para la obtención de datos económicos sobre el impacto del deporte en nuestra ciudad
- Apoyo u organización de charlas y jornadas, dirigidas a dar a conocer experiencias empresariales del sector
- Realización de acciones publicitarias para incentivar y favorecer el emprendimiento "Carrera de los Emprendedores"

Programa:

Promoción de Madrid como sede organizadora de jornadas, congresos y encuentros vinculados al mundo del deporte

En torno al mundo del deporte, se organizan multitud de encuentros, jornadas y congresos de alcance nacional e internacional, que además de tener un importante atractivo desde el punto de vista económico toda vez que generan una afluencia de visitantes de perfil cualificado, permiten obtener también un retorno desde la perspectiva de la proyección internacional de la ciudad de Madrid.

No estamos hablando en este caso de grandes eventos puramente deportivos, sino de eventos que, vinculados al mundo del deporte, tienen más que ver con la industria del deporte y la difusión de conocimiento en el mundo del deporte.

Para el óptimo desarrollo de este programa, hay que destacar que el Ayuntamiento de Madrid ya dispone de un organismo especializado en la captación de este tipo de eventos, como es la Oficina de Madrid Visitors & Convention Bureau con la que, desde el Área Delegada de Deportes, se trabajará de manera conjunta y coordinada en el desarrollo de las actuaciones vinculadas a este programa.

Actuaciones:

- Identificación de acontecimientos de interés
- Colaboración en los procesos de candidatura
- Participación institucional en la celebración de eventos
- Potenciación del aprovechamiento de los distintos recintos e instalaciones de la ciudad para la celebración de este tipo de eventos

PROYECCIÓN INTERNACIONAL Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

> **Línea Estratégica**

Obtener el máximo rendimiento a la celebración de grandes eventos deportivos, como instrumento de proyección internacional de la imagen de Madrid y de atracción de turistas hacia la ciudad

Programa:

Promoción del turismo deportivo

El turismo deportivo es un segmento en alza, que viene evolucionando de una forma muy positiva durante los últimos años.

La extraordinaria transformación experimentada por la ciudad de Madrid en los últimos años (que ha supuesto la incorporación de un buen número de equipamientos deportivos en toda la ciudad); las especiales condiciones climatológicas de Madrid y la decidida vocación olímpica de la ciudad, manifestada en las sucesivas candidaturas para organizar los Juegos Olímpicos y Paralímpicos, han facilitado un desarrollo, más que notable, en la organización de pruebas deportivas populares, que han reforzado, de manera decisiva, el atractivo de Madrid como destino turístico deportivo.

Es el momento de poner en valor estos activos, que deben servir como palanca para posicionar nuestra ciudad en el mapa, como un ejemplo a seguir en la red de ciudades globales.

En este sentido y, con objeto de seguir profundizando en el desarrollo del segmento turístico deportivo, se plantea el desarrollo de un programa específico de promoción del turismo deportivo, cuyas actuaciones consistirían en las siguientes...

Actuaciones:

- Elaboración de Planes de Acogida e Información Turística, con motivo de la celebración de grandes eventos deportivos
- Realización de campañas de difusión de grandes eventos deportivos
- Inclusión de eventos deportivos en la “Agenda de la Ciudad”
- Diseño y potenciación de iniciativas que permitan la utilización de instalaciones deportivas municipales por parte de los turistas de larga estancia
- Elaboración de una publicación especializada para la práctica de deporte en la ciudad por parte del visitante

Programa:

Celebración de grandes eventos deportivos

La celebración de grandes eventos deportivos en una ciudad ofrece excelentes oportunidades de proyección y posicionamiento internacional.

Dentro de la estrategia de la ciudad de Madrid para consolidar su posicionamiento entre las cinco principales capitales de Europa y ser una ciudad competitiva, dentro del marco de globalización que caracteriza la época actual, Madrid tiene que seguir compitiendo por atraer la organización de grandes eventos deportivos.

Además, la organización de estos grandes eventos tiene también un evidente efecto a la hora de animar a la población a participar del deporte, no sólo como espectador de un determinado campeonato, sino también, como practicante del mismo.

Actuaciones:

- Colaboración con la Oficina de Madrid 2020 en el proceso de candidatura para albergar los Juegos Olímpicos
- Identificación de eventos
- Colaboración en los procesos de candidatura
- Acuerdos de patrocinio
- Coordinación en la organización del evento

Programa:

Marca ¡Madrid! a través del deporte

La ciudad de Madrid tiene la enorme suerte de contar en su territorio con multitud de instituciones deportivas y deportistas individuales, cuya relevancia y reconocimiento a nivel internacional, supone un activo importantísimo, desde una perspectiva promocional y de proyección de nuestra imagen en el exterior.

El deporte es, además, una actividad que permite identificar a una ciudad con unos valores muy positivos, como son, esfuerzo, competitividad, tenacidad, profesionalidad, solidaridad, compañerismo...

Por ese motivo, el Ayuntamiento debe aprovechar todos los activos de que dispone la ciudad y buscar ámbitos de colaboración con todo tipo de instituciones deportivas, que nos permitan lograr una mayor proyección internacional y una mejor promoción turística.

Actuaciones:

- Identificación de deportistas, prescriptores, líderes de opinión y personalidades que puedan actuar como embajadores de la marca ¡Madrid!
- Creación de un grupo de trabajo, con el fin de identificar vías de colaboración y actuaciones concretas que contribuyan a mejorar la marca ¡Madrid!
- Convenios de colaboración
- Apoyo y colaboración institucional
- Campañas de promoción