

DELEGACIÓN DE
DEPORTES
MEMORIA
DE
ACTIVIDADES
2019

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
DERECHOS Y DEBERES DE LOS DEPORTISTAS	3
DERECHOS:	3
DEBERES:	3
SERVICIOS PRESTADOS	3
RESUMEN GLOBAL DE PARTICIPACIÓN	4
ACTIVIDADES DIRIGIDAS	4
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	4
CAMPAÑA DE INVIERNO	4
ACTIVIDADES POR CENTROS DE GESTIÓN	4
CAMPAÑA DE VERANO	7
NATACIÓN VERANO Y COLONIAS DEPORTIVAS	7
ENCUESTA DETECCIÓN RIESGOS DE SALUD PARA LA PRÁCTICA DEPORTIVA DE LOS PARTICIPANTES DE MAYORES EN FORMA.	8
RELACIÓN DE INCIDENCIAS SANITARIAS ATENDIDAS EN LAS ENFERMERÍAS DE LOS CENTROS DE GESTIÓN	9
SUGERENCIAS-RECLAMACIONES	10
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	10
SEGÚN EL MEDIO DE CONTESTACIÓN	11
SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA	11
SEGÚN LA INSTALACIÓN IMPLICADA	12
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	13
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	13
VALORACIÓN MEDIA 2018	13
COMPARACIÓN CON AÑOS ANTERIORES	13
EVOLUCIÓN ANUAL POR PROGRAMAS.	13
PREGUNTAS DE CADA PROGRAMA	14
COLONIAS DE VERANO	14
ACTIVIDADES DE INVIERNO	15

PRESENTACIÓN

En Leganés, el deporte siempre va asociado con la salud, por eso seguimos ofreciendo una amplia programación para todas las edades, mejorando la calidad de vida y llegando a un número mayor de vecinos y vecinas. Tienen cabida tanto el deporte de competición local o federada, como la actividad física para toda la población como son los programas de Natación. Otros programas son los de mantenimiento físico de adultos, mayores en forma, gimnasia preparto.

Especial aceptación tienen los programas de verano:

- Cursos de Natación.
- Colonias Deportivas.
- Piscinas de verano, con especial atención al programa Piscina Solidaria.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS DEPORTISTAS

DERECHOS:

- Tener acceso a la información sobre las actividades organizadas.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos.
- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, conforme a las normas aplicables.
- Que se cumpla el programa establecido según los objetivos fijados.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

DEBERES:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás participantes y personal de la organización.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones deportivas y respetar el material y los equipamientos deportivos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir la normativa general y la específica para cada actividad y/o deporte.
- Abonar los precios de inscripción, en su caso.

SERVICIOS PRESTADOS

1. Actividades deportivas municipales.

a. Actividades físico-recreativas.

- Mantenimiento Físico de Adultos.
- Mayores en Forma.
- Gimnasia Preparto.
- Colonias deportivas.

b. Actividades Acuáticas.

- Natación todas las edades y escolar
- Natación Salud.
- Cursos de verano.
- Nado libre en piscinas cubiertas.

RESUMEN GLOBAL DE PARTICIPACIÓN

PROGRAMAS PROPIOS		
Tipo de actividad		Deportistas
ACTIVIDADES DIRIGIDAS	INVIERNO (USOS)	53.721
	VERANO	795
TOTAL:		55.516
NADO LIBRE		72.806

ACTIVIDADES DIRIGIDAS

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

1. % de horarios ofertados por tipo de programa o competición respecto del total ofertado.
2. % de plazas ocupadas en cada programa o competición respecto del total ofertado.

CAMPAÑA DE INVIERNO

De 1 de enero a 30 de Junio y de 15 de septiembre a 31 de diciembre.

Edades	Niños	Adultos	Mayores
	De 0 a 13 años	De 14 a 65 años	Mayores de 65 años

ACTIVIDADES POR CENTROS DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN EUROPA

Instalación	Edades	Actividad	Grupos	Indicador 1	Oferta	Total usuarios	Indicador 2
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN INFANTIL	3	4,23	710	701	98,73
PISCINA	NIÑOS	APRENDIZAJE NATACIÓN NIÑOS	3	4,23	890	892	100,22
PISCINA	NIÑOS	PERFECCIONAMIENTO	1	1,41	320	326	101,88
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN ESCOLAR	8	11,27	1.485	1.449	97,58
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN ADULTOS	4	5,63	1.220	1.129	92,54
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN FÍSICO RECREATIVA	3	4,23	1.020	1.007	98,73
PISCINA	ADULTOS	PREPARTO	2	2,82	182	110	60,44
PABELLÓN	ADULTOS	EJERCICIO FÍSICO CONTROLADO	6	8,45	1.000	620	62,00
PABELLÓN	ADULTOS	MANTENIMIENTO FÍSICO	7	9,86	1.824	1.567	85,91
PISCINA	MAYORES	NATACIÓN MAYORES	4	5,63	1.440	1.439	99,93
PABELLÓN	MAYORES	MAYORES EN FORMA	30	42,25	10.000	9.900	99,00
TOTAL			71	100,00	20.091	19.140	

CENTRO DE GESTIÓN LA FORTUNA

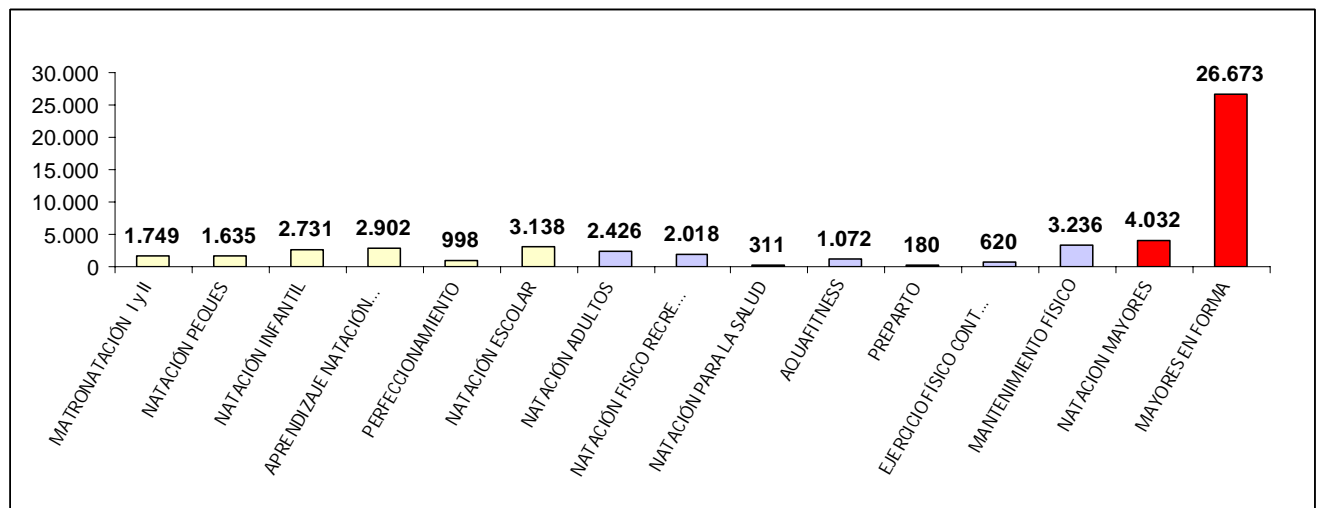
Instalación	Edades	Actividad	Grupos	Indicador 1	Oferta	Total usuarios	Indicador 2
PISCINA	NIÑOS	MATRONATACIÓN I y II	14	21,54	2.020	1.665	82,43
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN PEQUES	10	15,38	1314	1263	96,12
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN INFANTIL	6	9,23	1.404	1.410	100,43
PISCINA	NIÑOS	APRENDIZAJE NATACIÓN NIÑOS	2	3,08	1.170	1161	99,23
PISCINA	NIÑOS	PERFECCIONAMIENTO	1	1,54	378	351	92,86
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN ESCOLAR	6	9,23	1359	1233	90,73
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN ADULTOS	4	6,15	720	448	62,22
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN FÍSICO RECREATIVA	1	1,54	252	167	66,27
PISCINA	ADULTOS	AQUAFITNESS	8	12,31	1.440	1.072	74,44
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN PARA LA SALUD	2	3,08	288	189	65,63
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN PRE Y POSTPARTO	1	1,54	108	70	64,81
PISCINA	MAYORES	NATACIÓN MAYORES	3	4,62	702	661	94,16
PABELLÓN	MAYORES	MAYORES EN FORMA	7	10,77	2205	2.223	100,82
TOTAL			65	100,00	13.360	11.913	

CENTRO DE GESTIÓN OLIMPIA

Instalación	Edades	Actividad	Grupos	Indicador 1	Oferta	Total usuarios	Indicador 2
PISCINA	NIÑOS	MATRONATACIÓN I y II	2	2,60	108	84	77,78
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN PEQUES	2	2,60	360	372	103,33
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN INFANTIL	3	3,90	690	620	89,86
PISCINA	NIÑOS	APRENDIZAJE NATACIÓN NIÑOS	2	2,60	880	849	96,48
PISCINA	NIÑOS	PERFECCIONAMIENTO	1	1,30	330	321	97,27
PISCINA	NIÑOS	NATACIÓN ESCOLAR	6	7,79	537	456	84,92
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN ADULTOS	3	3,90	880	849	96,48
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN FÍSICO RECREATIVA	3	3,90	830	844	101,69
PABELLÓN	ADULTOS	MANTENIMIENTO FÍSICO	5	6,49	1.890	1.669	88,31
PISCINA	ADULTOS	NATACIÓN PARA LA SALUD	2	2,60	160	122	76,25
PISCINA	MAYORES	NATACIÓN MAYORES	5	6,49	2.000	1.932	96,60
PABELLÓN	MAYORES	MAYORES EN FORMA	43	55,84	14.830	14.550	98,11
TOTAL			77		23.495	22.668	

ACTIVIDADES POR PROGRAMAS

Edades	Subtipo de actividad	Grupos	Indicador 1	Oferta	% Oferta	Ocupación	Indicador 2
NIÑOS	MATRONATACIÓN I y II	16	7,51	2.128	3,74	1.749	82,19
NIÑOS	NATACIÓN PEQUES	12	5,63	1.674	2,94	1.635	97,67
NIÑOS	NATACIÓN INFANTIL	12	5,63	2.804	4,92	2.731	97,40
NIÑOS	APRENDIZAJE NATACIÓN NIÑOS	7	3,29	2.940	5,16	2.902	98,71
NIÑOS	PERFECCIONAMIENTO	3	1,41	1.028	1,81	998	97,08
NIÑOS	NATACIÓN ESCOLAR	20	9,39	3.381	5,94	3.138	92,81
ADULTOS	NATACIÓN ADULTOS	11	5,16	2.820	4,95	2.426	86,03
ADULTOS	NATACIÓN FISICO RECREATIVA	7	3,29	2.102	3,69	2.018	96,00
ADULTOS	NATACIÓN PARA LA SALUD	4	1,88	448	0,79	311	69,42
ADULTOS	AQUAFITNESS	8	3,76	1.440	2,53	1.072	74,44
ADULTOS	PREPARTO	3	1,41	290	0,51	180	62,07
ADULTOS	EJERCICIO FÍSICO CONTROLADO	6	2,82	1.000	1,76	620	62,00
ADULTOS	MANTENIMIENTO FÍSICO	12	5,63	3.714	6,52	3.236	87,13
MAYORES	NATACION MAYORES	12	5,63	4.142	7,27	4.032	97,34
MAYORES	MAYORES EN FORMA	80	37,56	27.035	47,47	26.673	98,66
TOTAL		213		56.946		53.721	



NATACIÓN LIBRE

USOS DE NATACIÓN LIBRE INVIERNO

72.806

CAMPAÑA DE VERANO

NATACIÓN VERANO Y COLONIAS DEPORTIVAS

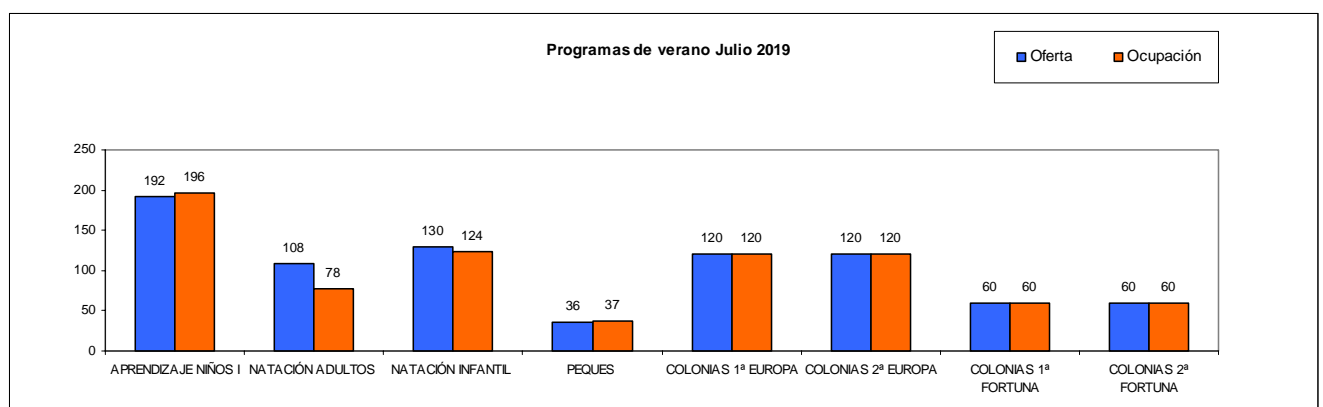
Ofrecen a la población infantil entre 6 y 13 la posibilidad de disfrutar de su tiempo libre a través de la convivencia y de la práctica de diferentes actividades lúdico-deportivas.

En el marco de la Ciudad Deportiva Europa (Pabellón Europa, Polideportivo Nuevo Carrascal y piscinas cubierta y descubierta El Carrascal se facilita la oportunidad de ocupar el tiempo de ocio de forma saludable y divertida.

Con actividades deportivas y talleres de ocio los participantes desarrollan sus capacidades motrices, y afectivas mediante las relaciones sociales el juego y la educación en valores como la, cooperación, superación personal, de respeto y la igualdad.

Mes de Julio

NATACIÓN VERANO - EUROPA						
Programa	Grupos	Indicador 1	Oferta	% Oferta	Ocupación	Indicador 2
APRENDIZAJE NIÑOS I	6	17,14	192	23,24	196	102,08
NATACIÓN ADULTOS	3	8,57	108	13,08	78	72,22
NATACIÓN INFANTIL	4	11,43	130	15,74	124	95,38
PEQUES	3	8,57	36	4,36	37	102,78
COLONIAS DE VERANO - EUROPA						
COLONIAS 1ª QUINCENA	6	17,14	120	14,53	120	100
COLONIAS 2ª QUINCENA	6	17,14	120	14,53	120	100
COLONIAS DE VERANO - LA FORTUNA						
COLONIAS 1ª QUINCENA	4	11,43	60	7,26	60	100
COLONIAS 2ª QUINCENA	4	11,43	60	7,26	60	100
TOTAL VER.	36		826		795	

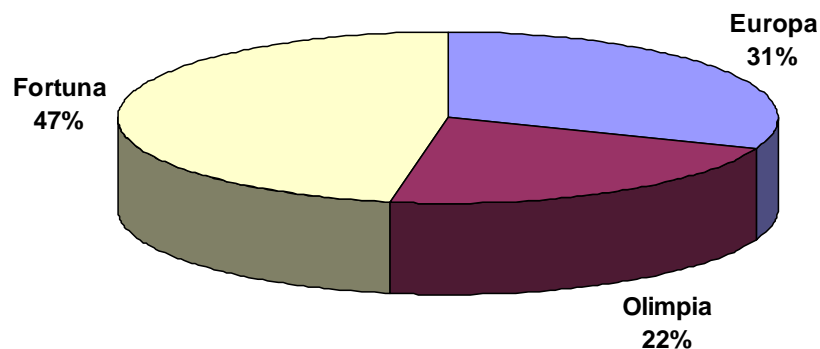


ENCUESTA DETECCIÓN RIESGOS DE SALUD PARA LA PRÁCTICA DEPORTIVA DE LOS PARTICIPANTES DE MAYORES EN FORMA

Durante el año 2019 en las diferentes enfermerías de los centros de gestión se han realizado los siguientes cuestionarios de salud:

Programas	Europa	Olimpia	Fortuna	Totales
Mayores en forma	42	121	150	313
Natación mayores	27	19	35	81
EFC / natación salud	20	8	8	36
Colonias deportivas	73		125	198
Natación verano	46	-	-	46

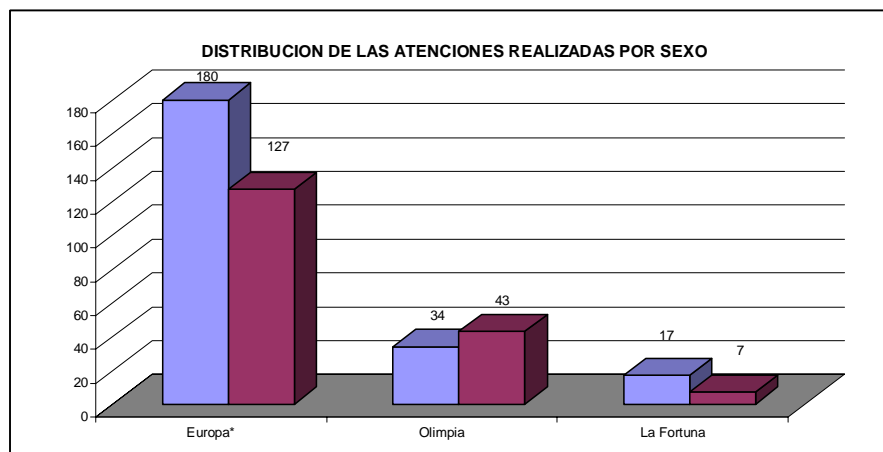
PORCENTAJE DE CUESTIONARIOS POR CENTRO



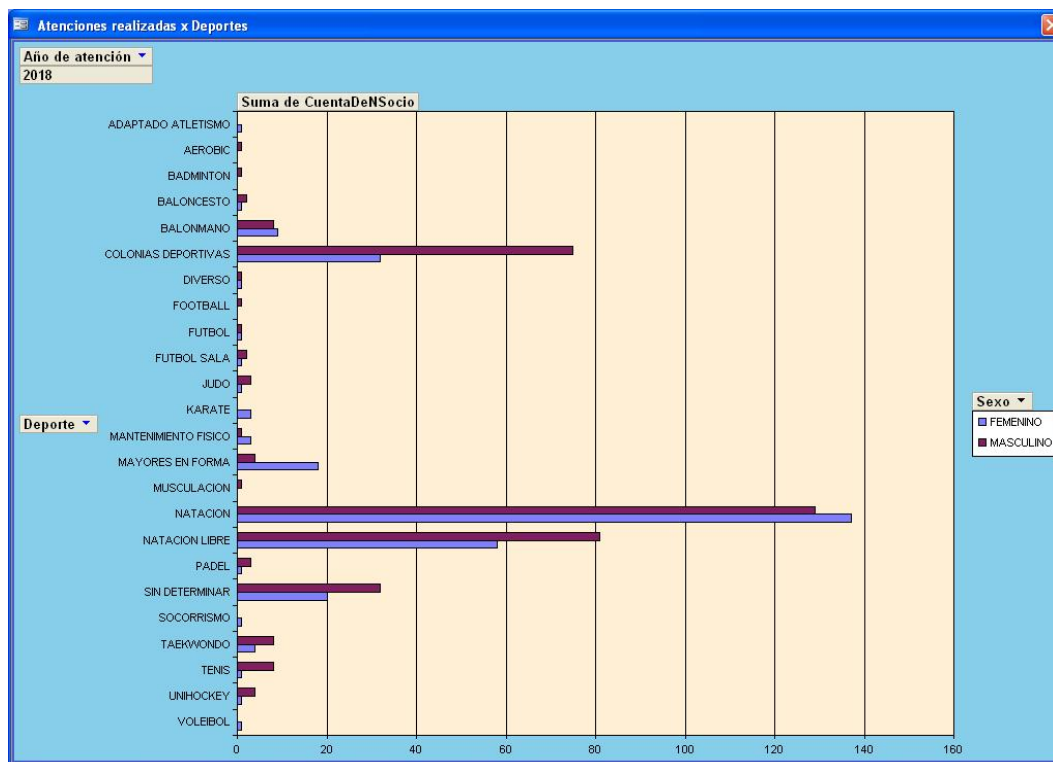
RELACIÓN DE INCIDENCIAS SANITARIAS ATENDIDAS EN LAS ENFERMERÍAS DE LOS CENTROS DE GESTIÓN

El número de accidentes/incidencias que se atendieron en cada enfermería fueron los siguientes:

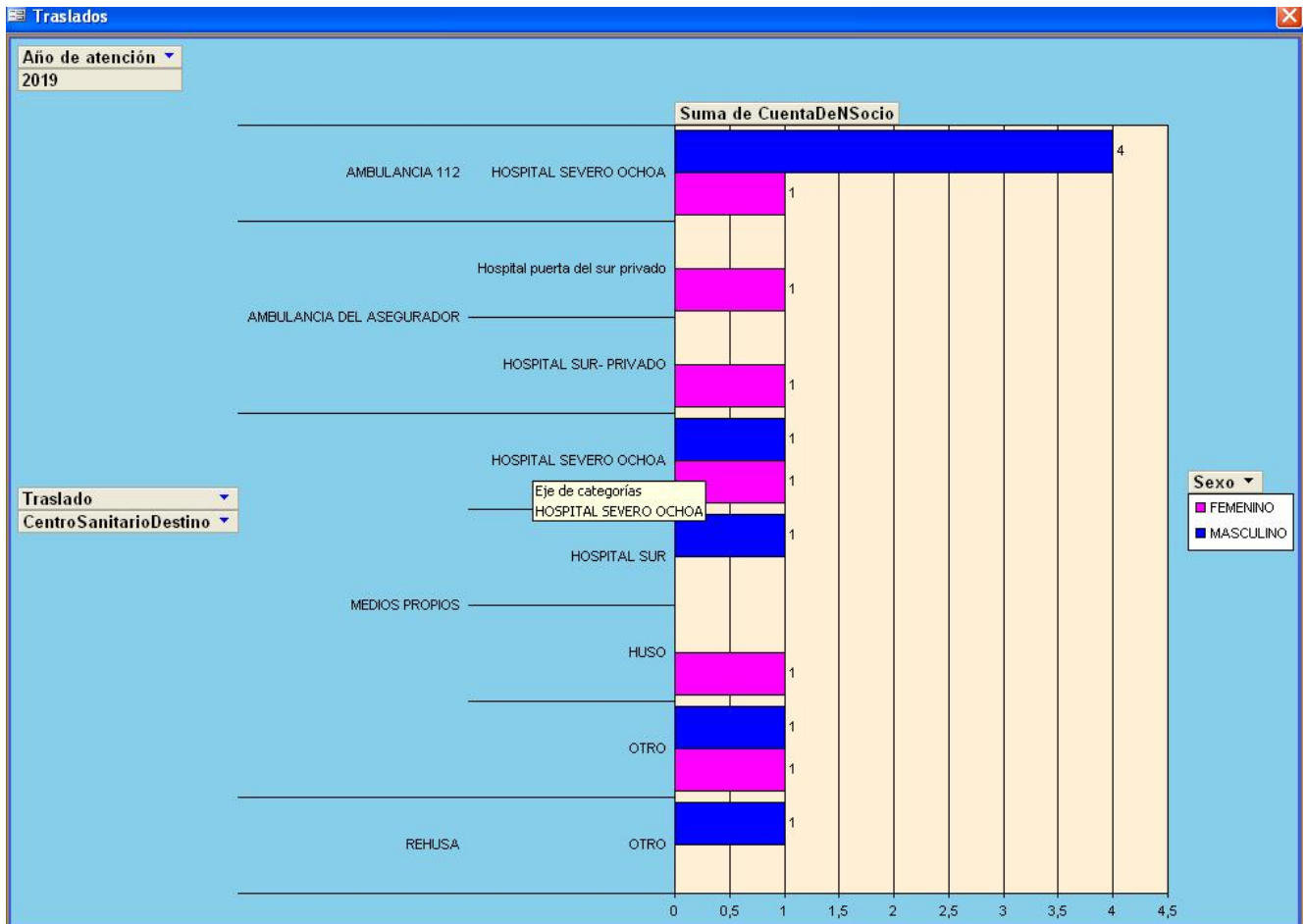
Centros	Masculino	Femenino	Total
Europa	180	127	307
Olimpia	34	43	77
La Fortuna	17	7	24
Totales	231	177	418



En el siguiente gráfico puede verse la distribución por deportes de los accidentes atendidos:



Sólo 14 tuvieron que ser derivadas para la resolución definitiva del proceso asistencial, lo que representa un 3,35 % de los casos, o dicho de otra manera, la capacidad resolutoria de las enfermerías es de un 96,65% de los casos. En el siguiente gráfico se puede ver la distribución de los traslados realizados.



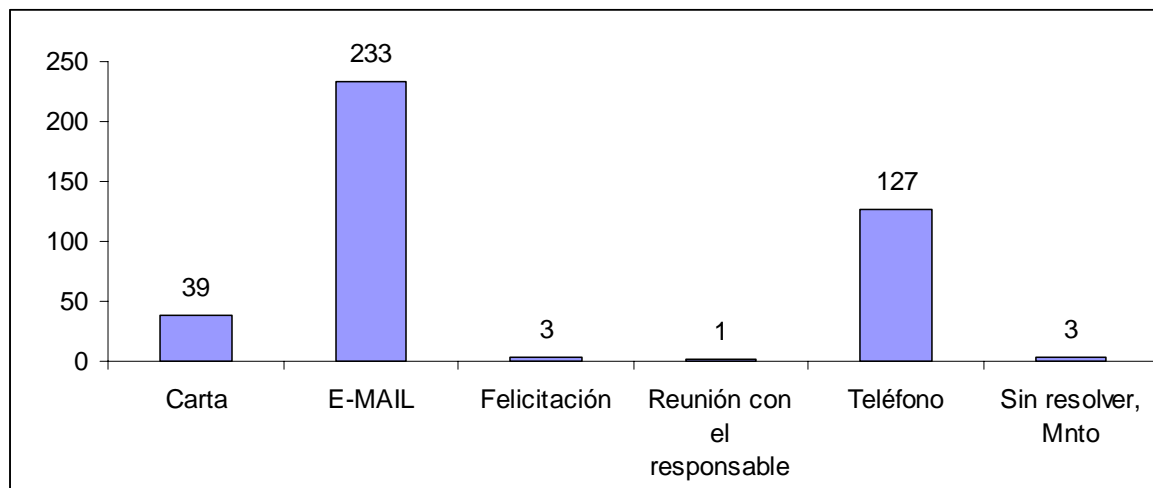
SUGERENCIAS-RECLAMACIONES

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

1. % de reclamaciones relativas a los distintos servicios sobre el total de reclamaciones sobre los mismos.
2. % de reclamaciones relativas a los distintos medios de información sobre el total de reclamaciones al respecto.

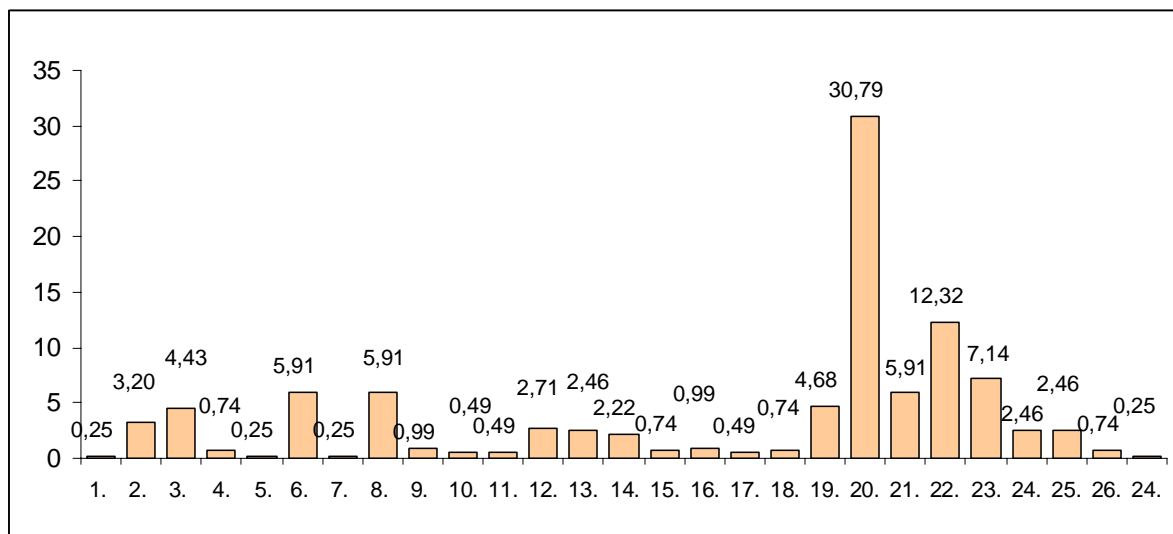
SEGÚN EL MEDIO DE CONTESTACIÓN

Medio de contestación	Contestadas	Ind 18
Carta	39	9,61
E-MAIL	233	57,39
Felicitación	3	0,74
Reunión con el responsable	1	0,25
Teléfono	127	31,28
Sin resolver, Mnto	3	0,74
TOTAL:	406	



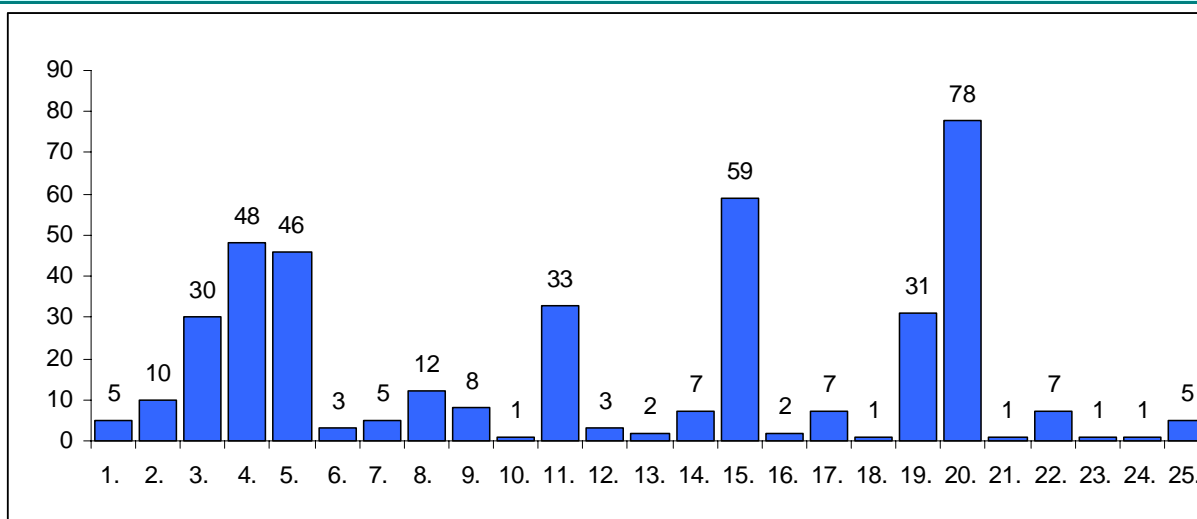
SEGÚN EL TIPO DE INCIDENCIA

Tipo de incidencia	Nº Reclamaciones	Tipo de incidencia	Nº Reclamaciones
1. Abono Actividades	1	15. Felicitación	3
2. Acceso baño libre	13	16. Incidencias por eventos	4
3. Acceso baño libre verano	18	17. inscripción o pago Web	2
4. Acceso Cursos	3	18. inscripción Web	3
5. Acceso Pistas	1	19. Limpieza	19
6. Apertura piscina verano	24	20. Mantenimiento	125
7. Asistencia sanitaria	1	21. Mantenimiento(Focos)	24
8. Atención publico	24	22. Normativas	50
9. Bono multideporte	4	23. Programación cursos	29
10. Competiciones	2	24. Recursos humanos	10
11. Devolución de ingresos	2	25. Reservas pistas	10
12. Equipamiento	11	26. Seguridad	3
13. Equipamiento(Maquina ticket)	10	27. Vestuarios	1
14. Equipamiento(Maquinas Vendi)	9		
TOTAL: 406			



SEGÚN LA INSTALACIÓN IMPLICADA

Instalación	Número de reclamaciones	Instalación	Número de reclamaciones
1. Butarque Polideportivo	5	14. La Fortuna Piscina Aire Libre	7
2. Carlos Sastre Pabellón	10	15. La Fortuna Piscina Cubierta	59
3. Europa Pabellón	30	16. La Fortuna Polideportivo	2
4. Europa Piscina Aire Libre	48	17. Leganes Norte Pabellón	7
5. Europa Piscina Cubierta	46	18. Manuel Cadenas I	1
6. Europa Pista de atletismo	3	19. Olimpia Pabellón	31
7. Europa Polideportivo	5	20. Olimpia Piscina Cubierta	78
8. Europa Squash	12	21. Reservas espacio	1
9. Europa Tenis	8	22. Olimpia Tenis-Padel	7
10. Julián Montero Polideportivo	1	23. Pistas Vía pública	1
11. La Cantera	33	24. Solagua	1
12. La Fortuna Ciudad Deportiva	3	25. Web	5
13. La Fortuna Pabellón	2		
TOTAL: 406			



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

1. Valoración media de las encuestas de satisfacción.

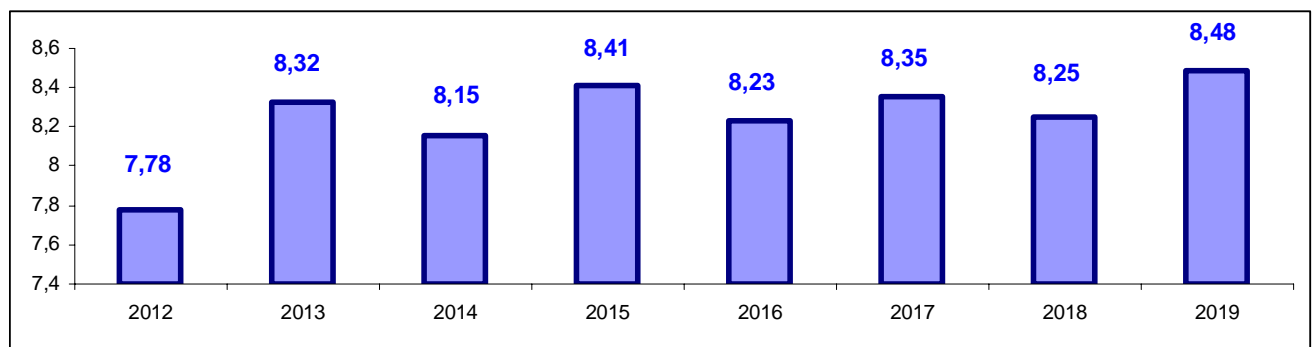
Entendiéndose el grado de satisfacción según las puntuaciones como:

Grado de satisfacción	Excelente	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Nada satisfactorio
Puntuación	10,00 - 09,00	08,99 – 07,00	06,99 – 05,00	04,99 – 03,00	02,99 – 00,00

VALORACIÓN MEDIA 2018

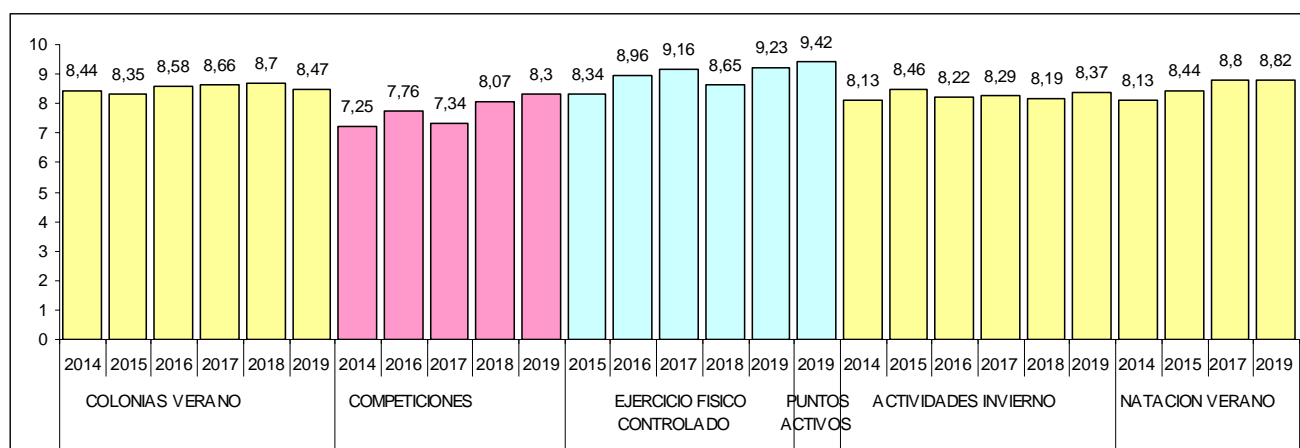
INDICADOR 16 VALORACIÓN MEDIA 2019 8,48

COMPARACIÓN CON AÑOS ANTERIORES



EVOLUCIÓN ANUAL POR PROGRAMAS.

Programa	Año	Media del año	Media del programa
COLONIAS VERANO	2013	8,45	8,52
COLONIAS VERANO	2014	8,44	
COLONIAS VERANO	2015	8,35	
COLONIAS VERANO	2016	8,58	
COLONIAS VERANO	2017	8,66	
COLONIAS VERANO	2018	8,7	
COLONIAS VERANO	2019	8,47	
ACTIVIDADES INVIERNO	2012	7,78	8,24
ACTIVIDADES INVIERNO	2013	8,48	
ACTIVIDADES INVIERNO	2014	8,13	
ACTIVIDADES INVIERNO	2015	8,46	
ACTIVIDADES INVIERNO	2016	8,22	
ACTIVIDADES INVIERNO	2017	8,29	
ACTIVIDADES INVIERNO	2018	8,19	
ACTIVIDADES INVIERNO	2019	8,37	

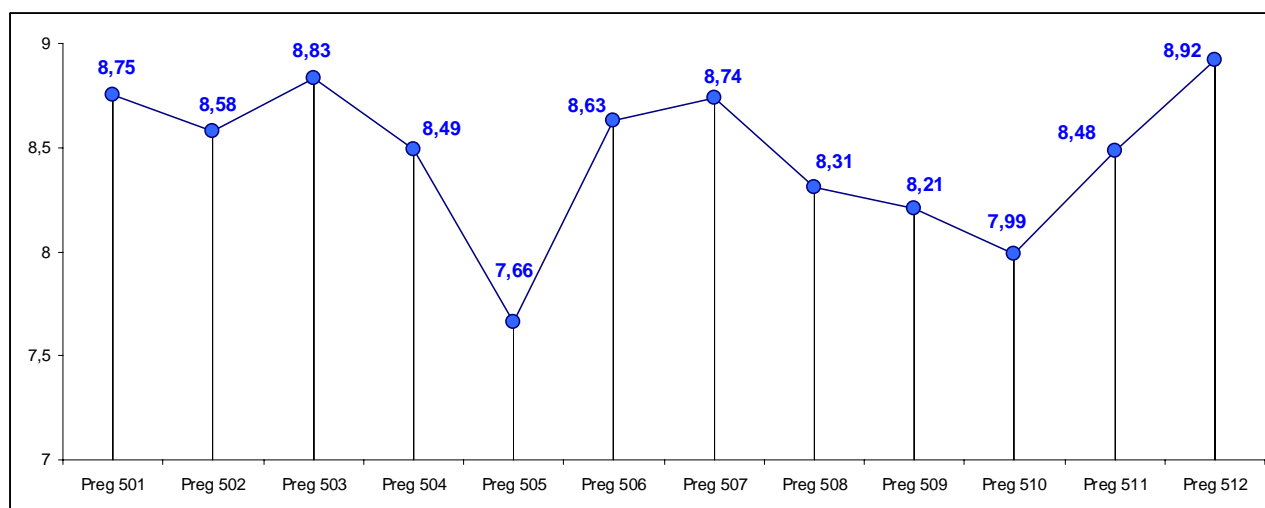


Los indicadores mantienen un nivel satisfactorio. Cabe destacar una ligera bajada en los programas de verano, mientras que hay un aumento en los de Invierno.

PREGUNTAS DE CADA PROGRAMA

COLONIAS DE VERANO

Nº	Pregunta	Media	Puntos	Usuarios
501	Horarios de la actividad	8,75	2381	272
502	Duración de la actividad	8,58	2334	272
503	Actividades de mañana	8,83	2402	272
504	Actividades de tarde	8,49	2284	269
505	Comidas	7,66	2077	271
506	Personal docente	8,63	2296	266
507	Recreo en piscinas	8,74	2378	272
508	Instalaciones	8,31	2260	272
509	Tiempo de anticipación con el que llega la información	8,21	2199	268
510	Sistema de sorteo	7,99	2172	272
511	Facilidad para realizar la inscripción	8,48	2298	271
512	La actividad ha satisfecho las expectativas	8,92	2417	271



ACTIVIDADES DE INVIERNO

Nº	Pregunta	Media	Puntos	Usuarios
1	Horario de atención al público.	7,89	6326	802
2	El horario de la actividad	8,78	6968	794
3	Tiempo de espera para ser atendido.	7,84	6140	783
7	Medios de comunicación utilizados (folletos, web, tabloneros ...) y su contenido (fechas, horarios, ...)	7,81	6032	772
8	Seguridad en el desarrollo de la actividad.	8,67	6848	790
9	Precio de la actividad.	8,47	6724	794
10	Las inscripciones se cumplimentan fácilmente.	8,21	6488	790
12	Condiciones de pago.	8,77	6881	785
15	Señalización y acceso a diferentes espacios de las instalaciones.	8	6384	798
16	Facilidad para localizar al personal de las instalaciones.	8,61	6926	804
17	Puntualidad en el comienzo de las clases o partidos.	8,88	7311	823
18	Material y su estado (pistas, porterías, redes, etc.).	7,16	5623	785
20	Condiciones de limpieza y ambientales (temperatura, ruido, iluminación, etc.) de las instalaciones.	6,8	5536	814
22	Trato prestado por el personal de conserjería.	8,58	6888	803
23	Trato prestado por el profesorado.	9,26	7498	810
24	El servicio en general	8,52	6758	793
25	Grado de cumplimiento de mis expectativas sobre la actividad.	8,66	6917	799
26	Información sobre los objetivos de la actividad.	8,24	6665	809
27	Cumplimiento de los objetivos de la actividad.	8,55	6805	796
28	Desarrollo de las clases.	8,74	7018	803
29	Preparación de las clases por parte del profesor.	8,81	7066	802
30	Cualificación de los profesores.	9,06	7306	806
31	Respuesta de las cuestiones planteadas en conserjería.	8,51	6749	793
32	Respuesta de las cuestiones planteadas en la oficina.	8,17	6477	793
33	Trato prestado por el personal de oficina.	8,21	6547	797

