



INDICADORES DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL		
AG-4 Relaciones Institucionales		Abril 2022

Indicador (denominación)	CONCESION ADMINISTRATIVA DEL LOCAL MUNICIPAL “MOLINO DE CAPARROSO” PARA SU GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN COMO CENTRO DE PIRAGUISMO Y BAR RESTAURANTE.
---------------------------------	---

Explicación del indicador

El presente indicador se va a constituir como un conjunto de sub-indicadores que van a servir específicamente para el seguimiento, en parte, del contrato de servicios que regula la concesión del “Molino de Caparroso” para su gestión y explotación como Centro de Piragüismo y bar restaurante. Los sub-indicadores van a ser los siguientes:

1. **Nivel de satisfacción de los usuarios:** se evaluará a partir de un cuestionario distribuido entre los usuarios. Al margen del conjunto de preguntas que integren el cuestionario, prioritariamente se reflejará en este sub-indicador la nota o calificación global final de satisfacción y el porcentaje de respuesta en la cumplimentación del cuestionario sobre el total de participantes.
2. **Grado de participación:** número de actividades, entidades y deportistas participantes (prioritariamente, desagregado por sexo y edad).
3. **Permanencia y fidelización:** nº total de asociaciones, colegios, etc. que repiten actividad en años diferentes.
4. **Seguridad de la instalación.** Se refiere a las actuaciones obligatorias en esta materia comprometidas por la empresa adjudicataria del contrato. Se evaluará concretamente el mantenimiento de los operativos sistemas de alarma. La revisión sistema gestión del riesgo. Y la realización de las revisiones incluidas en el Decreto Foral de Seguridad.
5. **Mantenimiento y limpieza,** Se refiere a las actuaciones obligatorias en esta materia comprometidas por la empresa adjudicataria del contrato. Se evaluará concretamente la existencia anual de certificación del mantenimiento técnico legal, de la legionalla y la actualización libro edificios sobre averías.
6. **Eficiencia energética.** Se refiere a la evolución del consumo de agua, electricidad y gas.
7. **Funcionamiento.** Se refiere al nº quejas recogidas, valoración hostelería (valor Tripadvisor), cumplimiento del criterio de adjudicación referido a la oferta gastronómica, valoración económica del material dispuesto para la navegación, existencia del informe memoria anual y realización de al menos una Comisión de seguimiento del contrato.

Metodología de cálculo	
-------------------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> • Sub-indicador 1 “nivel de satisfacción”: se utilizará el cuestionario EPOD2 de Nuviala, A et al. (2011): http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm. • Sub-indicador 2 “grado de participación” y Sub-indicador 3 “permanencia y fidelización”: se utilizarán los datos estadísticos reflejados por la concesionaria en la memoria anual que cada año debe presentar. • Sub-indicador 4 “seguridad de la instalación” y Sub-indicador 5 “mantenimiento y limpieza”: se realizará una valoración técnica municipal lo más sincrética posible a partir de la memoria anual que cada año debe presentar la concesionaria, junto con otras posibles fuentes de información. • Sub-indicador 6 “eficiencia energética”: dato concreto y objetivo, a partir de los datos de facturación. • Sub-indicador 7 “funcionamiento”: se realizará una valoración técnica municipal a partir de la recopilación de los diferentes apartados que conforman este sub-indicador. 								
Unidad de medida del indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Sub-indicador 1 “nivel de satisfacción”: valor numérico (de 1 a 5). • Sub-indicador 2 “grado de participación”: siendo 5, cuando el incremento o la reducción respecto al año anterior sea del 10%. Cuando el incremento o la reducción sea superior o inferior en cada 10% se sumará un punto para cada 10 puntos porcentuales. Puntuación media del indicador: siendo 10 bien, 5 regular y 0 mal. • Sub-indicador 3 “permanencia y fidelización”: siendo 5, cuando el incremento o la reducción respecto al año anterior sea del 10%. Cuando el incremento o la reducción sea superior o inferior en cada 10% se sumará un punto para cada 10 puntos porcentuales. Puntuación media del indicador: siendo 10 bien, 5 regular y 0 mal. • Sub-indicador 4 “seguridad de la instalación” y Sub-indicador 5 “mantenimiento y limpieza”: valor numérico, siendo si: 5 y no: 0. • Sub-indicador 6 “eficiencia energética”: siendo 5, cuando el incremento o la reducción respecto al año anterior sea del 10%. Cuando el incremento o la reducción sea superior o inferior en cada 10% se sumará un punto para cada 10 puntos porcentuales. Puntuación media del indicador: siendo 10 bien, 5 regular y 0 mal. • Sub-indicador 7 “funcionamiento”: mixto. 								
Frecuencia de cálculo	<i>Anual</i>								
Persona responsable del cálculo	Responsable del contrato / Concesionario								
Serie histórica del indicador									
Sub-indicador 1 “nivel de satisfacción”									
Año: 2021: 4,5 (sobre un 42% de respuestas)									
Sub-indicador 2 “grado de participación”									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año 2021/2020</th> <th>Turnos ofertados</th> <th>Turnos realizados</th> <th>Nº Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cursos adultos</td> <td style="text-align: center;">22</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">61</td> </tr> </tbody> </table>		Año 2021/2020	Turnos ofertados	Turnos realizados	Nº Participantes	Cursos adultos	22	12	61
Año 2021/2020	Turnos ofertados	Turnos realizados	Nº Participantes						
Cursos adultos	22	12	61						



Cursos niños	18	15	143
Actividades de un día – particulaes	A demanda	32	387
Actividades de un día – colectivos	A demanda	179	2.966
Campamentos	12	8	80
Alquileres	A demanda		68
SUP	A demanda	6	26
Eskimotaje	1	1	6
		TOTAL	3.737

Sub-indicador 3 “permanencia y fidelización”

No existe series histórica

Sub-indicador 4 “seguridad de la instalación”

Existen documentos que certifican: Actas de seguridad, certificado de control de la legionella e informe de revisión de los sistemas de protección contra incendios y del sistema de intrusión.

Valoración: 3,75

Sub-indicador 5 “mantenimiento y limpieza”

Existen documentos que certifican: certificado de mantenimiento anual de las instalaciones. Ocas de baja tensión vigente. El ascensor se encuentra detenido por bajo uso.

Falta: no se identifica ni revisión de los cuadros de baja tensión, ni de la red de saneamiento.

La limpieza, incluidas las especiales por riadas, es aceptable

Valoración: 3

Sub-indicador 6 “eficiencia energética”

No existe series histórica

Sub-indicador 7 “funcionamiento”

- **0 quejas a través de los canales municipales.**
- **Restaurante Tipadvisor: 3,5 nº 193 de 502 restaurantes en Pamplona.**
- **0 Comisiones de seguimiento.**
- **Compromisos contractuales referido al % de vinos D.O Navarra adquiridos: *no consta.***
- **Valoración del material dispuesto: (no facilitado)**

Valoración: 3 (existen puntos de mejora en la gestión del inmueble, siendo satisfactoria el servicio que se presta).

Último valor

- **Sub-indicador 1 “nivel de satisfacción”:**

4,5

- **Sub-indicador 2 “grado de participación”:**

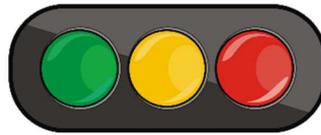
No existe serie histórica

- **Sub-indicador 3 “permanencia y fidelización”:**



No existe serie histórica

- **Sub-indicador 4 “seguridad de la instalación”:**
3,75
- **Sub-indicador 5 “mantenimiento y limpieza”:**
3
- **Sub-indicador 6 “eficiencia energética”:**
No existe serie histórica
- **Sub-indicador 7 “funcionamiento”:**
3



Semáforo de valoración

Verde: bien / Amarillo: regular / Rojo: mal



INFORME INDICADORES DE GESTIÓN ESCUELA DE PIRAGÜISMO MOLINO DE CAPARROSO 2021

SUB-INDICADOR 1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN

El índice de satisfacción manifestado por las personas usuarias es muy elevado, sin haberse puesto de manifiesto ninguna queja ni formal ni informal. Y, sin embargo, se han transmitido numerosas valoraciones positivas referidas a varios aspectos.

Para valorar el servicio presado se elaboró un formulario con google docs que se distribuyó por correo electrónico entre los responsables de los colectivos que participaron en la actividad y en papel.

La calificación final es de un 4,5 y el porcentaje de respuestas en la cumplimentación del cuestionario sobre el total de participantes fue de un 42 %.

SUB-INDICADOR 2 - GRADO DE PARTICIPACIÓN

El número de usuarios permanentes de la instalación oscilando por meses se situó en una horquilla de entre 80 y 110 usuarios. Por actividades la distribución de los participantes es la que se recoge en el cuadro siguiente:

ACTIVIDAD	TURNOS OFERTADOS	TURNOS REALIZADOS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Cursos de adultos	22	12	61
Eskimotaje	1	1	6
Cursos de niños	18	15	143
Actividades de un día – particulares	A demanda	32	387
Actividades de un día – colectivos	A demanda	179	2.966
Campamentos	12	8	80
Alquileres	A demanda		68
SUP	A demanda	6	26
		TOTAL	3.737

Durante el año 2021 se han podido desarrollar, a pesar de las restricciones impuestas por la pandemia del COVID-19, las actividades con relativa. Han aumentado de forma significativa el número de participantes en prácticamente todas las actividades propuestas.

Acercándose —durante el año 2021—, a 4.000 el número de usuarios participantes en las actividades propuestas.

Mostramos los datos del 2021, pero teniendo en cuenta que la adjudicación de la gestión de la Escuela Municipal de Piragüismo fue el 16 de julio de 2020 no disponemos de dos años naturales completos para valorar este indicador.

SUB-INDICADOR 3 - PERMANENCIA Y FIDELIDAD

Teniendo en cuenta que la adjudicación de la gestión de la Escuela Municipal de Piragüismo fue el 16 de julio de 2020 y que las actividades, excepto “practica piragüismo todo el año”, se ofertan del 1 de abril al 31 de octubre no tenemos datos para valorar este indicador ya que no ha habido dos años naturales completos para establecer el número de colegios y colectivos que han repetido actividad en dos años consecutivos teniendo en cuenta, además, que la mayoría de colectivos y colegios acuden a la Escuela entre los meses de abril a junio.

SUB-INDICADOR 4 - SEGURIDAD DE LA INSTALACIÓN

- Mantenimiento operativo del sistema de alarmas.
- Revisión sistema de gestión de riesgos.
- Realización de las revisiones incluidas en el Decreto Foral de Seguridad.

SUB-INDICADOR 5 - MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

- Certificación del mantenimiento técnico legal.
- Certificación revisión legionella.
- Actualización libro de edificio sobre averías.

SUB-INDICADOR 6 - EFICIENCIA ENERGÉTICA

Evolución del consumo de agua, electricidad y gas.

A la hora de analizar estos datos tenemos que tener en cuenta que la adjudicación de la gestión de la Escuela Municipal de Piragüismo fue el 16 de julio de 2020 y que no podemos establecer una comparativa anual completa del 2021 con respecto al 2020.

SUB-INDICADOR 7 - FUNCIONAMIENTO

Se refiere al nº quejas recogidas, valoración hostelería (valor Tripadvisor), cumplimiento del criterio de adjudicación referido a la oferta gastronómica, valoración económica del material dispuesto para la navegación, existencia del informe memoria anual y realización de al menos una Comisión de seguimiento del contrato.