

# **Estudio sobre el innovador sistema electrónico de reserva y pago de instalaciones**

**Patronato Municipal de  
Deportes de Tomelloso**

(Realizado entre el 13 de junio de 2008 y el  
23 de septiembre de 2009)

El Patronato Municipal de Deportes de Tomelloso, en Junio de 2008 se planteo como posibilidad, que un ciudadano pudiera **reservar y pagar** las instalaciones deportivas a través de la red de redes Internet, sin que tuviera que dirigirse a ninguna ventanilla de la administración, los equipamientos deportivos elegidos fueron las cinco pistas de tenis, un frontón al aire libre, dos campos de fútbol-7 y posteriormente se le añadió un frontón cubierto, equipamientos que se alquilaban frecuentemente debido a la gran demanda en la localidad de estos deportes.

El P.M.D. de Tomelloso disponía desde hace más de 5 años, de un programa informático que regulaba, sistematizaba y establecía el acceso a los diferentes recintos deportivos, los encargados de las instalaciones, no realizaban ninguna operación manualmente, todo estaba automatizado a través del programa informático I2A, así de este modo se realizaban las reservas y cobraban imprimiendo el respectivo ticket y por tanto realizaban las liquidaciones con cierres de caja normalizados por el software. No era comenzar desde el principio, se habían dado ya los primeros pasos y como decía mi viejo profesor, comenzar es más de la mitad, pues a partir de estas premisas comenzó el trabajo de todo el equipo (dirección, administración, mantenimiento, etc.) para poner en práctica el nuevo proyecto.

La reserva de la instalación se realizaba por dos medios: por teléfono o el desplazamiento del interesado a la propia instalación para hacer efectiva la reserva y pagarla, este sistema de reservas presentaba serias deficiencias o desventajas frente a realizarlo on line:

1. Sostenibilidad del sistema. Evita desplazamientos innecesarios, máxime cuando además de ir a la instalación, está estaba ocupada
2. La reserva mediante internet se puede efectuar las 24 horas del día y desde cualquier lugar del mundo, de otro modo solo durante el tiempo que está abierta la instalación al público.
3. Ahorro de tiempo del personal de atención al público en las instalaciones deportivas.

4. Acercar el servicio al ciudadano, favoreciendo la posibilidad de efectuar reservas y por tanto aumentando la práctica deportiva y los ingresos.

El Patronato Municipal de Deportes de Tomelloso, con este sistema, asume lo establecido en la ley del deporte del estado:

LEY 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte. (BOE n. 249 de 17/10/1990)

#### TITULO X INSTALACIONES DEPORTIVAS (artículo 70)

1. La planificación y construcción de instalaciones deportivas de carácter publico financiadas con fondos de la administración del estado, deberá realizarse en forma que se favorezca su utilización deportiva polivalente, teniendo en cuenta las diferentes modalidades deportivas, la máxima disponibilidad horaria y los distintos niveles de práctica de los ciudadanos.

Estas instalaciones deberán ser puestas a disposición de la comunidad para su uso público.

Y la LEY 1/1995, de 2 de marzo, del Deporte de Castilla La Mancha (BOE 5-3-1996, núm. 56, [pág. 8641])

#### TITULO III

#### ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPORTE EN CASTILLA-LA MANCHA

Son competencias municipales en materia deportiva:

- a) Elaborar y ejecutar los programas de desarrollo de las actividades deportivas, especialmente durante la edad escolar en colaboración con la Administración Autonómica.
- b) Construir, ampliar, mejorar y mantener las instalaciones deportivas municipales, en colaboración con la Administración Autonómica, de acuerdo con el Plan Regional de Instalaciones Deportivas.

- c) Gestionar los equipamientos deportivos municipales, sin perjuicio de los convenios que procedan con otras instituciones en relación con las instalaciones de titularidad pública no municipal.
- d) Promover la plena utilización de las instalaciones deportivas de su territorio.
- e) Velar por el cumplimiento de las previsiones urbanísticas sobre reserva de espacios y calificaciones de zonas para la práctica del deporte y el emplazamiento de instalaciones deportivas.
- f) Cooperar con otros entes públicos o privados para el cumplimiento de las finalidades previstas por la presente Ley.
- g) Las competencias en materia deportiva delegadas por la Comunidad Autónoma.

Una vez tomada la decisión, elaboramos un plan para implantar el nuevo sistema, de modo que todo se desarrollase de un modo óptimo. El plan elaborado disponía de una serie de fases necesarias para que el servicio fuese un éxito.

1. Disponer de un ordenador llamado servidor, con un sai (sistema de alimentación ininterrumpida), y otro ordenador-servidor funcionando en espejo, si el primero se bloquease, el segundo lo sustituiría automáticamente.
2. Disponer de ordenadores en todos los equipamientos deportivos.
3. Conectar las conserjerías de las instalaciones con el servidor.
4. Disponer de software que pueda realizar estas funciones.
5. Establecer una pasarela de pagos con la entidad bancaria, para hacer efectivo el pago, a través de la página virtual de la entidad bancaria con todas las medidas de seguridad.
6. Configurar el software de acuerdo a nuestras instalaciones, precios modos, etc.
7. Establecer, definir y delimitar los procesos y las responsabilidades.
8. Formar al personal encargado de alquilar y atender a los usuarios.
9. Establecer, un mecanismo de trabajo.

Después de alrededor de año y medio de aplicación, hemos realizado un pequeño estudio que nos servirá para extraer una serie de conclusiones sobre

la implantación de determinados servicios web en los Servicios Municipales de Deporte.

El primer día de aplicación fue el 13 de Junio de 2008 y hemos tomado como tope para realizar los cálculos el 23 de Septiembre de 2009 en total 467 días.

En cuanto a las tasas no se incentivó en modo alguno el alquiler de las instalaciones por internet, es más durante 2008, solo se podía alquilar mediante el pago de la tasa correspondiente, a través del enlace con el cajero virtual de la entidad bancaria, sin poder descontar usos del abono de 10 horas que era bastante más económico, fue en 2009 cuando se modificó y el software, ya si permitía descontar usos del correspondiente abono.

CONCEPTO	PRECIO	PRECIO
<u>1º INSTALACIONES DEPORTIVAS</u>	SIN LUZ	CON LUZ
a) Pistas de Tenis, Frontón, Pádel		
Por pista y hora (hasta 17 años incluidos)	2,70 €	4,60 €
Por pista y hora, (18 años en adelante)	4,40 €	6,10 €
Abono para menores de 18 años 10 h.		23,00 €
Abono para 18 años en adelante 10 h.		38,00 €
Actividad organizada Por el Patronato		2,90 €
Frontón cubierto	6,00 €	8,00 €
Abono frontón cubierto 10 h.		60,00 €
Utilización del pabellón San José o San Antonio Por día completo	170,00 €	
Utilización del pabellón de la Ciudad Deportiva Por día completo	300,00 €	
Horas de juego después del horario	13,50 €	
d) Campo de fútbol de hierba 1 hora (Ciudad Deportiva)		
Actividad organizada por el Patronato	19,20 €	38,90 €
Actividad no organizada por el Patronato	42,75 €	64,30 €
* Campo de fútbol-7 hierba 1 h.		
Actividad organizada por el Patronato	11,50 €	14,00 €
Actividad no organizada por el Patronato	26,75 €	37,30 €
Abono de 5 horas		140,00 €

En el periodo de tiempo que ha durado el estudio se han dado de alta **57 personas**, para darse de alta debían ir a las oficinas centrales del Patronato, donde se les hacía el carnet del Patronato, carnet equipado con un chip de proximidad, este carnet identifica al usuario y en la base de datos se le pueden

activar todos los servicios deportivos que ofrece el Patronato, bonos de piscina cubierta, de verano, pistas de tenis frontón, futbol, etc. etc., posteriormente se implementaba la información con un usuario y una contraseña que el cliente establecía, de este modo podía identificarse en la página web del Patronato y acceder mediante el cuadrante virtual a todas las instalaciones y horarios disponibles.

Las instalaciones que se podían alquilar mediante la página web son el frontón, las 5 pistas de tenis, los dos campos de futbol-7 y a partir del 22/6/2009 se añadió a la oferta el frontón cubierto.

Se han realizado **915 operaciones** de alquiler lo que significa una media de **16,05 apuntes por persona** y una media entre el número de apuntes realizado y el número de días **1,96 apuntes diarios**.

Los ingresos totales como consecuencia del alquiler por internet fueron **3.076,59 €** la distribución de apuntes fue la siguiente:

ENTRE LAS 00,00 Y LA 8,00	237 APUNTES	25,90%
ENTRE LAS 8,00 Y LAS 16,00	521 APUNTES	56,94%
ENTRE LAS 16,00 Y LAS 00,00	157 APUNTES	17,16 %
59 ALQUILERES FRONTON CUBIERTO.		6,45 %
2 CAMPO DE FUTBOL-7 CESPED ARTIFICIAL.		0,22 %
115 FRONTON AL AIRE LIBRE.		12,57 %
739 PISTAS DE TENIS.		80,76 %

Para terminar creo necesario establecer una serie de conclusiones a este análisis de datos:

1. Durante este año de puesta en marcha de este novedoso servicio no le hemos dado una gran publicidad dentro de la localidad, ni hemos

pretendido un uso más extensivo, política que en la actualidad sí que hemos modificado debido a los resultados.

2. El número de operaciones lo consideramos muy alto, en relación al número de usuarios, si bien es verdad que los interesados en el servicio eran los que más jugaban, por tanto también es un nuevo sistema de fidelización de clientes.
3. Una media de prácticamente 2 apuntes diarios, siendo un servicio tan novedoso en la administración, lo consideramos razonable.
4. 3.076,59 euros, es una cifra que está en sintonía con todas las anteriormente mencionadas, sin embargo me gustaría llamar la atención sobre el tiempo empleado por el personal para realizar estos ingresos, prácticamente ninguno, el usuario reserva y paga su instalación deportiva, las utiliza en su horario y se marcha.
5. Un 25,9 % de las reservas se produjeron entre las 00,00 y las 08,00 horario en el que están todas las instalaciones cerradas y no está trabajando ningún empleado, un 56,94 % de las reservas se realizaron entre la 8,00 y las 16,00 en horario de trabajo de los usuarios y una pequeña parte por la tarde, estos datos nos revelan una pequeña curiosidad, importante de cara a publicitar la utilización de las instalaciones, la decisión de utilizar las instalaciones se toma mayoritariamente en horario de mañana.
6. Lo más reservado de este modo, con una gran diferencia, han sido las pistas de tenis, los jugadores de fútbol-7 al necesitar poner de acuerdo a 14 deportistas, prácticamente siempre lo pagaban en la propia instalación.

En definitiva y para terminar a modo de conclusión es el comienzo de una implementación más numerosa de servicios, el objetivo era ponerlo en marcha y analizar como lo asimilaba la organización, la administración local y los protagonistas de la utilización de las instalaciones y debemos decir en honor a la verdad que no hemos recibido ni una sola reclamación, es más en la actualidad, hemos ampliado el número de instalaciones con este servicio por la demanda que nos han trasladado y en breve comenzaremos con la inscripción y baja en las diferentes actividades deportivas. Debemos

calificar la puesta en marcha de este servicio como un rotundo “objetivos cumplidos”, ha sido un primer escalón de una forma de una nuevo modo de entender las relaciones entre servicios públicos o privados y los clientes o usuarios más de acuerdo con el **desarrollo sostenible, perdurable o sustentable** tanto con el entorno, como en las ciudades.

Realizado por: Sebastián Gómez Garzás Director del P.M.D. de Tomelloso  
Ramón Palacios Albiñana Técnico-informático del P.M.D. Tomelloso