

Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012

Consejería de Empleo



Edita:

Consejería de Empleo
Dirección General de Trabajo y Seguridad Social

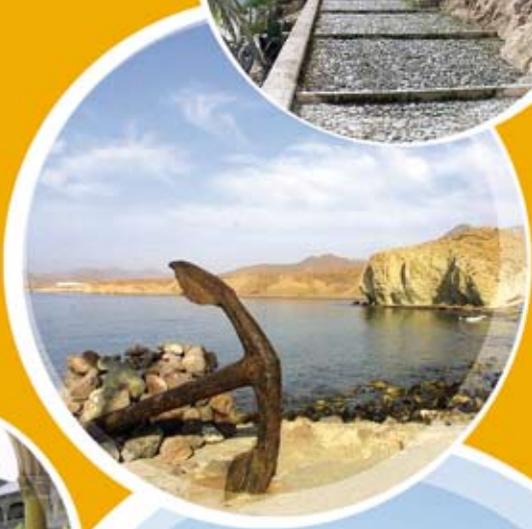
Depósito Legal: SE 3851-2009

Fecha de Edición: Julio 2009

Índice

| | |
|---|----|
| Prólogo..... | 5 |
| 1. Introducción..... | 6 |
| 2. Contexto Actual de Tiempo Libre..... | 9 |
| 2.1. Tramitación..... | 15 |
| 2.2. Disponibilidad y ocupación..... | 20 |
| 2.3. Encuesta de satisfacción..... | 24 |
| 3. Fase Previa de Elaboración del Plan..... | 27 |
| 3.1. Necesidad del Plan..... | 27 |
| 3.2. Análisis y diagnóstico de la situación de Tiempo Libre.... | 28 |
| 4. Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012..... | 34 |
| 4.1. Principios y objetivos del Plan..... | 34 |
| 4.2. Ámbitos de actuación del Plan..... | 36 |
| 4.3. Actuaciones del Plan..... | 39 |
| 4.4. Coordinación, seguimiento y evaluación del Plan..... | 44 |
| 5. Anexo: Catálogo de Actuaciones del Plan..... | 45 |
| 5.1. Consideraciones básicas..... | 45 |
| 5.2. Fichas de actuaciones..... | 47 |





Prólogo

“Una red de centros de servicios turísticos de contenido social que mira al mañana”



Desde 1982 la Consejería de Empleo ha facilitado a trabajadores/as y familias andaluzas el disfrute de su Red de Centros Turísticos propios, que permiten unas condiciones de acceso especialmente ventajosas para periodos vacacionales, favoreciendo así los derechos de ocio y descanso desde una profunda orientación social.

En este marco, queremos ahondar en los objetivos de servicio social a la ciudadanía que fundamentan la Red de Centros de Tiempo Libre: calidad de la oferta turística y vacacional, facilidad y gratuidad de acceso a colectivos sociales que se encuentran en una situación más desfavorecida, conciliación de la vida laboral y familiar, colaboración con Ayuntamientos y Entidades Locales y conocimiento de nuestra tierra y su privilegiado despliegue de entornos naturales.

Para profundizar en estos objetivos presentamos aquí el ***Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012*** que, fruto de un proceso abierto y participativo liderado por la Consejería de Empleo, a través de su Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, detallará las acciones a abordar en la presente legislatura para alcanzar un mayor grado de modernización, excelencia y calidad en la oferta turístico-social de nuestra red de establecimientos.

Esperamos, con el presente Plan, alcanzar los retos de presente y futuro que acompañen nuestros servicios al desarrollo y la modernización de nuestra Comunidad y continuar así la senda de mejora de servicio y efectividad de derechos de los trabajadores y las trabajadoras andaluzas.

Antonio Fernández García
Consejero de Empleo





1. Introducción

En los últimos años, por parte de las administraciones públicas existe una notoria apuesta de modernización en materia de tecnologías de la información y la comunicación, así como de mejora de la calidad de los servicios públicos. En este sentido, desde la Administración Andaluza, y en el marco de la Estrategia de Modernización 2006–2010, se han venido impulsando múltiples iniciativas de modernización y mejora continua de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

En esta misma línea, la Consejería de Empleo pretende acometer, desde el inicio de la presente legislatura, una nueva iniciativa de modernización tecnológica y homogeneización de la Red de Centros de Tiempo Libre reforzando, a su vez, la máxima orientación a la ciudadanía de los servicios prestados en los mismos.

Con objeto de hacer efectivo el despliegue de iniciativas y actuaciones para contribuir a la mejora de la calidad y modernización de Tiempo Libre, se hace preciso diseñar un Plan como instrumento organizativo que permita la articulación y coordinación del conjunto de actuaciones a desarrollar. En esta línea, la modernización tecnológica se configura como el eje clave y transversal del conjunto de actuaciones que formarán parte del Plan y de la intervención pública que supone.

De este modo, el ***Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012*** (en adelante, Plan), que se

presenta a continuación, constituye un instrumento ágil y estratégico para la modernización de Tiempo Libre, el cual se basa en una visión integral en la que participan: gestores/as operativos/as (personal del Servicio de Tiempo Libre y de la Red de Centros), gestores/as ejecutivos/as (políticos/as) y ciudadanía.

No obstante, el diseño y la elaboración de dicho Plan exigen un conocimiento previo de la situación actual que rodea a Tiempo Libre, de forma que permita realizar una correcta definición de las líneas y actuaciones a desarrollar a través del Plan. Se trata, por tanto, de partir de un diagnóstico actual sobre Tiempo Libre que, además, cuente con el consenso de los/as diferentes agentes sociales implicados/as.

En este marco y con este objetivo, se ha llevado a cabo la realización de un **Informe Previo sobre la Situación de Tiempo Libre¹** (en adelante, Informe Previo). Para ello, se convocaron mesas de trabajo en las que participaron los/as gestores/as de la Dirección General y los/as responsables de los Centros de Tiempo Libre y de las que se recogieron aportaciones que, sumadas a las conclusiones extraídas de un conjunto de diagnósticos sectoriales previos, han permitido mostrar una “fotografía” de la situación actual de Tiempo Libre.

En este sentido, el Plan se ha nutrido, principalmente², de la información recogida en el Informe Previo, siendo éste, en parte, fruto de un proceso de deliberación abierta y participativa de todos/as los/as agentes implicados/as en el proceso de modernización de Tiempo Libre.

.....

1. Este documento recoge las pautas y recomendaciones para el diseño y la elaboración del “Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012”, así como las conclusiones sobre la situación actual de Tiempo Libre, derivadas de las mesas de trabajo que se han constituido previamente para tal fin.

2. También, se han utilizado, con carácter complementario, fuentes de información secundarias, entre las que destacan: la encuesta de satisfacción de Tiempo Libre y datos sobre disponibilidad y ocupación de Tiempo Libre.



Asimismo, y de forma complementaria, las mesas de trabajo desarrolladas también canalizaron las propuestas de los/as diferentes agentes implicados/as en este ámbito, permitiendo consensuar aspectos básicos relativos al Plan y establecer posibles hitos de trabajo para la presente legislatura.

Finalmente, después de realizar todo este análisis previo, y a través de la reordenación y reformulación de los objetivos generales y específicos y de la propuesta y selección de actuaciones para cada uno de los diferentes ámbitos de actuación identificados, se ha articulado el *Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012* que se incluye a continuación y que será un Plan realista y abordable en el marco de la actual legislatura.

Con esta finalidad, el Plan incorpora, a modo de anexo, un catálogo de actuaciones que recopila todas aquellas acciones a emprender que están destinadas a la mejora de la calidad y la modernización de Tiempo Libre. Este catálogo ofrece una breve descripción de cada una de las actuaciones incluidas en el mismo, estructurándolas en función de los diferentes ámbitos de actuación identificados en el Plan.



2. Contexto de Tiempo Libre

La Consejería de Empleo dispone de una Red de Centros de Tiempo Libre, hoy en día formada por cinco centros de playa (Punta Umbría, Cádiz, La Línea de la Concepción, Marbella y Aguadulce) y dos de montaña (Pradollano y Siles).

Concretamente, es la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social de la Consejería de Empleo, la responsable de la gestión de dicha red de centros.

A través de la existencia de dos programas, la actuación de Tiempo Libre está orientada a la consecución de dos grandes objetivos:

1. Facilitar a los/as trabajadores/as y a sus familiares el acceso a un periodo vacacional, a lo largo de todo el año, en la Red de Centros de Tiempo Libre, en unas condiciones económicas más ventajosas que las ofrecidas en el sector hotelero a través del "Programa de turnos de vacaciones en los centros de Tiempo Libre".
2. Desarrollar un programa de hondo contenido social en colaboración con los Ayuntamientos andaluces, "Conoce tu tierra"³, mediante el cual se posibilita el disfrute gratuito de un periodo vacacional, en temporadas de baja ocupación, a colectivos de mayores, discapacitados, y otros colectivos vulnerables⁴.

3. El programa "Conoce tu tierra" posibilita el disfrute gratuito de vacaciones a una media anual de 13.000 personas, otorgando un total de 63.000 estancias.

4. Actualmente se estudia la posibilidad de ampliar el programa "Conoce Tu Tierra" a otros colectivos desfavorecidos.



A través de los centros de Tiempo Libre se abre una ventana a nuevas experiencias para los trabajadores y las trabajadoras de Andalucía.

En un futuro inmediato, y motivado en gran medida por el incremento de demanda del turismo rural, Tiempo Libre tiene prevista la ampliación de la red con un nuevo centro en la provincia de Córdoba, concretamente en el municipio de Adamuz.

Tiempo Libre dispone de una Web⁵ a través de la cuál es posible acceder a todos sus servicios, tramitar las solicitudes de estancia de forma telemática y conocer con mayor detalle, entre otros contenidos, las características de cada uno de sus centros.

La siguiente imagen responde a una instantánea tomada de la actual Web de Tiempo Libre.



5. El siguiente enlace permite acceder a la web de Tiempo Libre [<http://www.junta-deandalucia.es/empleo/wrtl/>].

A continuación, se presentan las fichas informativas de los diferentes centros que componen la Red de Centros de Tiempo Libre, con datos relativos a 2009:

Aguadulce (Almería)



Plaza de la Tercera Edad s/n
 Apdo. de correos 54 - C.P.:04720
 Tel. 950 153 365 – Fax 950 153 378

Funcionamiento: Del 27 de febrero al 29 de noviembre 2009.

Habitaciones: 2-3-4 Plazas.
 82 habitaciones.

Centro situado en primera línea de playa, a 11 km. de Almería en la Ctra. N-340. Encontrarás un lugar donde no echarás de menos la naturaleza de esta hermosa provincia. Su temperatura es ideal todo el año y sus parajes son de gran belleza. Encontrarás a tu disposición comedor, bar-cafetería, salas de estar, salas de televisión, salón multiusos (lectura, DVD, conexión a Internet, formación), parque infantil, servicio de microondas en planta, aire acondicionado en habitaciones, gimnasio, aparcamientos cubiertos, accesos y aparcamientos controlados por cámaras, sala de juegos, zona deportiva (pistas de tenis, baloncesto, fútbol sala, balonmano), monitor/a de actividades deportivas, zonas de jardín, arbolado y esparcimiento.

Cádiz



General Muñoz de la Arenilla, 8
 C.P.: 11010
 Tel. 956 012 550 – Fax 956 012 599

Funcionamiento: Cerrada desde 2008 para reforma.

Habitaciones: 2-3-4 Plazas.
 180 habitaciones.

Centro situado en plena capital, en primera línea de playa urbana de la Victoria y todas las habitaciones con vistas al mar. Te encontrarás en un lugar que te ofrece grandes posibilidades de conocer unos pueblos con una cultura milenaria. Encontrarás a tu disposición sala de TV, sala de papillas, cafetería, polideportivo, posibilidad de cunas y comedor autoservicio.



La Línea de la Concepción (Cádiz)



Camino Sobrevela, s/n. Playa El Burgo.
C.P.: 11300
Tel. 956 024 800 – Fax 956 024 846

Funcionamiento: Del 27 de febrero
al 29 de noviembre 2009.

Habitaciones: 2-3-4-5 Plazas.
180 habitaciones.

Centro situado a pie de la playa El Burgo, a 7 Km. del Peñón de Gibraltar. Junto a la urbanización Sta. Margarita. Encontrarás a tu disposición una sala de papi-llas, pista de tenis, piscina, campo de fútbol, cafetería, sala de juego, salas de TV y comedor autoservicio.

Marbella (Málaga)



A-7 Km. 190 (Antigua Ctra. Cádiz N.340)
C.P.: 29600
Tel. 952 831 285 / 951 891 300
Fax 952 830 347 / 951 891 338

Funcionamiento: Del 27 de febrero
al 29 de noviembre 2009.

Habitaciones: 2-3-4-5 Plazas.
230 chalets.

Centro situado a pie de playa a diez minutos del centro urbano de Marbella. La famosa Costa del Sol te está acogiendo en tus vacaciones. La ciudad residencial de Marbella cuenta con chalets individuales y una playa para ti, por si no quieres moverte. La comida y la cena son en el comedor autoservicio. Encontrarás a tu disposición comedor, pistas de tenis, fútbol, sala de juegos, salas de TV, cafete-ría, bar de verano y aparcamientos.

Punta Umbría (Huelva)



Urb. Pinos del Mar s/n - C.P.: 21100
Tel. 959 524 343 - Fax 959 524 351

Funcionamiento: Del 27 de febrero al 29 de noviembre 2009.

Habitaciones: 2-3-4 Plazas.
50 habitaciones.

Centro situado a 1,2 Km. de la playa, en el conjunto Pinos del Mar en la costa onubense, a sólo 17 Km. de la capital y rodeado de un inmenso pinar. Encontrarás a tu disposición comedor, bar-cafetería, salas de estar, televisión, sala de juegos, aparcamiento, pista de tenis, piscina, pista de mini-golf, salón de actos y frigorífico.

Pradollano (Sierra Nevada - Granada)



Sierra Nevada - C.P.: 18196 Monachil
Tel. 958 894 470 - Fax 958 894 474

Funcionamiento:
1 de enero al 30 de abril 2009.
1 de junio al 30 de septiembre 2009.
1 de diciembre al 31 de diciembre 2009.

Habitaciones: 2-3-4 Plazas.
71 habitaciones.

Centro situado en Sierra Nevada, a 30 Km. de Granada, en la estación de esquí de Pradollano, a poca distancia de las Alpujarras y de la costa. Ubicada en el Parque Natural de su mismo nombre, en el término municipal de Monachil (Granada). Te encontrarás a 2.200 m. de altitud, en el complejo Solynieve. Si quieres pasar unas vacaciones de altura, este es el sitio adecuado. Encontrarás a tu disposición comedor, bar-cafetería, salas de estar, salas de TV-Video, sala de juegos, gimnasio, guarda esquís, salón de actos y piscina climatizada. Comedor con servicio en mesas.



Siles (Sierra Cazorla, Segura y Las Villas - Jaén)



Ctra. de Las Acebeas. Km. 9
C.P.: 23380 Siles
Tel. 953 499 521 - Fax 953 499 526

Funcionamiento: Del 27 de febrero al 29 de noviembre 2009.

Habitaciones: 2-3 Plazas.
30 habitaciones.

Centro de montaña situado en el extremo noreste de la comarca de la Sierra de Segura, pertenece casi en su totalidad al Parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas. Ideal para quien busque el turismo rural y de interior. Las habitaciones cuentan con frigorífico, aire acondicionado y televisión. Aparcamiento cubierto, bar-cafetería, sala de juegos, gran superficie de arboleda, sala con conexión a Internet y piscina. Comedor con servicio en mesas.

En resumen, con un total de 720 habitaciones disponibles, la Red de Centros de Tiempo Libre tiene una capacidad máxima de albergar a 2.109 personas al día. La media de estancias en los centros de Tiempo Libre, a lo largo de todo el año es aproximadamente de 300.000, la mayoría de las cuales son disfrutadas por personas andaluzas⁶.

De esta manera, según muestran los datos registrados en 2008, el número de estancias fue de 263.522⁷, siendo el 91,85% de las personas beneficiarias, andaluces y andaluzas.

En cuanto a la satisfacción manifestada por los usuarios/as⁸ beneficiarios/as de estos centros, una amplísima mayoría, más

6. En relación a las habitaciones disponibles, a la capacidad máxima y a las estancias, se ha tenido en cuenta la situación actual del centro de Cádiz, actualmente cerrado para su reforma.

7. Según los datos registrados durante el año 2008, teniendo en cuenta que el centro de Cádiz se encuentra cerrado para reformas.

8. Teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción está dirigida a usuario/as de la temporada alta de verano.

concretamente el 98,17%, manifestó su satisfacción con el servicio prestado.

De forma más detallada, seguidamente se incluye información sobre varios aspectos relacionados con la Red de Centros de Tiempo Libre. Estos aspectos son los siguientes:

- Tramitación.
- Disponibilidad y ocupación.
- Encuesta de satisfacción.

2.1. Tramitación

Tiempo Libre, como se ha expuesto anteriormente, está compuesto por dos programas, cada uno de los cuales constituye un servicio diferente y, por tanto, sigue una tramitación propia e independiente en cuanto a la gestión se refiere.

Además, en paralelo al desarrollo del presente Plan, y con un máximo nivel de prioridad, se realizará una revisión y actualización de todo el marco normativo que regula el Programa y la Red de Centros de Tiempo Libre. También se abordará la propuesta de establecer una futura Agencia Pública de Tiempo Libre que regule tanto el Programa como los Centros de Tiempo Libre repartidos por toda la geografía andaluza.

En las tablas que siguen a continuación se describen todos los aspectos acerca de la tramitación de cada uno de los programas de Tiempo Libre en 2009:



Programa de turnos de vacaciones en los centros de Tiempo Libre 2009

| | |
|---------------------------------------|--|
| Colectivo: | Personas físicas. |
| Órgano competente: | Dirección General de Trabajo y Seguridad Social. |
| Plazo de presentación: | <ul style="list-style-type: none"> - Para la temporada alta de verano: desde el 3 de enero hasta el 10 de marzo de 2009. - Para el resto de temporadas, preferiblemente 15 días antes del inicio de la fecha solicitada. |
| Plazo de resolución: | <p>Antes del 31 de mayo de 2009 para la temporada alta de verano..</p> <ul style="list-style-type: none"> - La temporada alta de verano se adjudicará por sorteo informático. - Para el resto de temporadas la adjudicación será realizada por los/as directores/as de los centros. - Las solicitudes no adjudicadas pasarán a formar parte de la lista de espera. |
| Observaciones: | <ul style="list-style-type: none"> - La fecha de presentación o de recepción por correo de la solicitud no supone ninguna prioridad. - Sólo será admitida una solicitud por unidad familiar. - Pueden solicitarse, en el mismo impreso, todos los turnos y centros que se deseen (sólo para la temporada alta de verano). |
| Descripción del procedimiento: | Regular la solicitud y concesión de plazas en los centros de Tiempo Libre de Andalucía. |
| Documentación necesaria: | Solicitud debidamente cumplimentada. |
| Requisitos: | <p>Ninguna de las personas incluidas en la solicitud debe haber disfrutado de algún turno en la temporada alta de verano anterior (excepto en el Centro de Pradollano y Siles en la temporada de verano, que está sujeta a turnos).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la temporada alta de verano se enviarán las solicitudes a la Consejería de Empleo (Servicio de Tiempo Libre, Av. Hytasa, 14 - 41006 Sevilla). - Para el resto de la temporada se enviarán las solicitudes directamente a los/as directores/ras de los centros solicitados. |
| Lugar de presentación: | |

Programa de turnos de vacaciones en los centros de Tiempo Libre 2009

| | |
|--|--|
| Modo de presentación: | <p>Puede optar por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Descargar la solicitud en PDF y una vez rellenas entregarla de forma presencial o por correo, no siendo admitidas las solicitudes por fax.- Acceder al servicio de solicitud on-line, para el cual es necesario disponer de certificado digital. A través de este servicio, se podrán cumplir y enviar las solicitudes de estancia en la Red de Centros de Tiempo Libre de Andalucía de forma telemática. |
| Cómo se hace: | <ul style="list-style-type: none">- Presentación o envío de la solicitud.- Adjudicación de las plazas en los centros.- Notificación de las solicitudes adjudicadas. |
| Seguimiento del expediente: | <ul style="list-style-type: none">- Presencialmente en el Servicio de Tiempo Libre de la Consejería de Empleo.- A través de los teléfonos: 955 04 90 51, 54, 55, 56, 57, 58, 59 y 60.- Mediante el acceso al área personal del/de la solicitante, desde la cual podrá consultar el estado de las solicitudes tramitadas. Para acceder a los servicios de esta área es necesario disponer del certificado digital que proporciona la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) o de DNI electrónico. |
| Persona o entidad presentadora: | Solicitante. |



Programa "Conoce tu tierra" en los centros de Tiempo Libre 2009

Colectivo:

- Perceptores/as de pensiones no contributivas y pensiones de la Seguridad Social de cualquier edad.
 - Personas con discapacidad reconocida legalmente.
 - Jubilados/as.
 - Mayores de 65 años.
 - Entidades deportivas, clubes deportivos inscritos en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas y, en general, cualquier entidad o asociación que acredite tener entre sus fines una actividad socio-deportiva.
- Las personas beneficiarias podrán ir acompañadas por una persona, que será su cónyuge o persona con la que conviva y un/a ascendiente o descendiente.

Órgano competente:

Dirección General de Trabajo y Seguridad Social.

Fecha de vigencia:

Según norma.

Plazo de presentación:

Según norma.

Observaciones:

CENTROS DE PLAYA:

Ofertarán turnos de 5 días de duración (de miércoles a domingo, ambos incluidos) de acuerdo con el siguiente calendario:

- Del 27 de febrero al 14 de junio de 2009, excepto semana santa de 2009.
- Del 23 de septiembre al 29 de noviembre de 2009.

CENTROS DE MONTAÑA:

Ofertarán turnos de duración variable, sin que puedan ser superiores a los 5 días, de acuerdo con el siguiente calendario:

A) Centro de Pradollano (Sierra Nevada-Granada):

- Del 1 al 29 de junio de 2009.
- Del 12 al 30 de septiembre de 2009.

B) Centro de Siles (Parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas-Jaén):

- Del 27 de febrero al 29 de junio de 2009, excepto semana santa de 2009.
- Del 12 de septiembre al 29 de noviembre de 2009.

Programa "Conoce tu tierra" en los centros de Tiempo Libre 2009

Descripción del procedimiento:

Ofertar, durante el año 2009, turnos de vacaciones en los centros de:

- Playa: Aguadulce (Almería), La Línea de la Concepción (Cádiz), Marbella (Málaga) y Punta Umbría (Huelva).
- Montaña: Pradollano (Sierra Nevada-Granada) y Siles (Parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas-Jaén).

Documentación necesaria:

Solicitud debidamente cumplimentada (no hay modelo de solicitud oficial).

Requisitos:

Pertenecer a los colectivos mencionados.

* En razón de las peculiares características de los centros de Montaña, propicias para la práctica de senderismo y alta montaña, los/as beneficiarios/as de este Programa deberán reunir como principal requisito la idoneidad física, responsabilizándose expresamente la entidad solicitante del cumplimiento de este requisito. Cuando el/la beneficiario/a sea menor de edad se requerirá además autorización por escrito de su padre, madre o tutor/a.

Lugar de presentación:

Registros generales (Delegaciones Provinciales).

Cómo se hace:

CENTROS DE PLAYA:

1. Las solicitudes, firmadas por el Alcalde/esa-Presidente/a de la Corporación o persona en quien delegue, se presentarán en las correspondientes Delegaciones Provinciales de la Consejería de Empleo, expresando concretamente el período, fecha y centro que se solicita.
2. Las solicitudes serán siempre realizadas para grupos de 55 personas, incluidos/as los/as acompañantes.

CENTROS DE MONTAÑA:

1. Las solicitudes serán formuladas por los Ayuntamientos andaluces, entidades deportivas, clubes deportivos inscritos en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas y, en general, por cualquier entidad o asociación que acredite tener entre sus fines una actividad socio-deportiva.



2.2. Disponibilidad y ocupación

Tiempo Libre recoge un conjunto de estadísticas generales acerca de los centros que componen la red y su actividad. Entre los datos estadísticos recogidos, se hallan los relacionados con la oferta y la demanda del servicio, que son indicativos de la gestión, el uso y el funcionamiento de Tiempo Libre.

En este sentido, los datos sobre disponibilidad y ocupación de los centros de Tiempo Libre son un factor destacado para detectar cuál es el grado de optimización y aprovechamiento de sus servicios. Por un lado, la **disponibilidad** representa las plazas o habitaciones ofertadas (oferta) y, por otro lado, la **ocupación** representa las plazas o habitaciones realmente ocupadas.

No obstante, antes de analizar los datos sobre disponibilidad y ocupación de la red, resulta preciso realizar algunas consideraciones al respecto:

- El Centro de Tiempo Libre de Cádiz permanece cerrado para reformas desde inicios de 2008 y supone casi el 25% del total de disponibilidad de la red, lo que debe ser tenido en cuenta a la hora de analizar la evolución de la ocupación.
- El número de habitaciones reales de los centros y el número de habitaciones disponibles es diferente, esto es debido a que en ningún caso se ponen a disposición de los/as usuarios/as todas las habitaciones existentes con objeto de evitar posibles incidencias imprevistas que puedan ocurrir.
- Todas las habitaciones de todos los centros de Tiempo Libre permiten disponer de cuna para bebés, las cuales deben ser solicitadas por parte del/de la usuario/a.

La siguiente tabla presenta una comparativa de los últimos años en lo que se refiere a los datos de disponibilidad, ocupación y porcentaje de ocupación de habitaciones en Tiempo Libre:

| Año | Disponibilidad ¹ | Ocupación ² | % de Ocupación ³ |
|-------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| 2004 | 187.587 | 97.509 | 51,98% |
| 2005 | 187.587 | 111.987 | 59,70% |
| 2006 | 194.202 | 104.045 | 53,58% |
| 2007 | 193.761 | 108.464 | 55,98% |
| 2008 | 148.577 | 90.070 | 60,62% |

1. Representa la disponibilidad total de habitaciones al año (oferta).
2. Representa la ocupación total de habitaciones al año.
3. Representa el porcentaje de ocupación total al año respecto a la disponibilidad total de habitaciones.

Tal y como refleja la tabla anterior, los datos sobre disponibilidad y ocupación del año 2008 han descendido respecto a los años anteriores.

En este sentido, el hecho de que en este último año exista una menor disponibilidad y ocupación de habitaciones en Tiempo Libre está directamente relacionado con el hecho de que durante todo el año 2008, y hasta la actualidad, el centro de Cádiz haya permanecido cerrado para reformas. Sin embargo, el porcentaje de ocupación ha aumentado respecto a años anteriores, llegando a alcanzar, en 2008, un 60,62% de ocupación.

A continuación, se muestra una comparativa sobre la disponibilidad, la ocupación y el porcentaje de ocupación de las habitaciones, en el año 2008, desagregada según los diferentes centros:

| Centro Tiempo Libre {2008} | Disponibilidad | Ocupación | % ocupación |
|----------------------------|----------------|---------------|---------------|
| Aguadulce | 21.251 | 13.406 | 63,08% |
| La Línea de la Concepción | 39.543 | 23.744 | 60,05% |
| Marbella | 50.303 | 28.896 | 57,44% |
| Pradollano | 17.952 | 9.897 | 55,13% |
| Punta Umbria | 12.643 | 8.374 | 66,23% |
| Siles | 6.885 | 5.753 | 83,56% |
| TOTAL | 148.577 | 90.070 | 60,62% |

En lo que se refiere al porcentaje de ocupación, según muestran estos datos, destaca el valor obtenido en el centro de Siles cuya ocupación, en 2008, ha sido superior al 80%.



El resto de centros, en cambio, presentan datos sobre porcentajes de ocupación más bajos y cercanos a la media.

No obstante, no se puede obviar el hecho de que existen grandes diferencias entre centros respecto a su capacidad. Por ejemplo, mientras el centro de Marbella tiene una disponibilidad de 50.303 habitaciones anuales, el centro de Siles tiene una disponibilidad de 6.885 habitaciones anuales.

Otros datos estadísticos relacionados con la ocupación son los datos sobre **usuarios/as** beneficiarios/as y **estancias** de Tiempo Libre. Los/as usuarios/as beneficiarios/as son las personas que, finalmente, han disfrutado de los servicios de Tiempo Libre y las estancias hacen referencia a la ocupación, según las plazas y los días disfrutados en Tiempo Libre (pernoctaciones).

En la siguiente tabla se muestra una comparativa del número de usuarios/as y estancias, según los datos registrados durante los últimos años:

| Año | Nº Usuarios/as ¹ | Nº Estancias ² |
|-------------|-----------------------------|---------------------------|
| 2004 | 40.471 | 286.311 |
| 2005 | 43.562 | 304.865 |
| 2006 | 43.790 | 285.661 |
| 2007 | 48.452 | 310.661 |
| 2008 | 43.190 | 263.522 |

1. Representa el número total de personas que han disfrutado de los servicios de Tiempo Libre cada año.

2. Representa el número total de usuarios/as por días cada año (pernoctaciones).

A primera vista, a partir de los datos de la tabla, cabe observar que para el año 2008 todos los valores (usuarios/as y pernoctaciones) han descendido levemente respecto a las cifras obtenidas en los años anteriores, lo que se percibe más claramente si se toma como referencia el año 2007. Uno de los motivos que debe tenerse en cuenta a la hora de analizar estos datos es, nuevamente, que el número de habitaciones y plazas disponibles es menor en 2008 debido a que el centro de Cádiz ha permanecido todo el año

cerrado para reformas y, por lo tanto, no entra a formar parte del recuento total de usuarios/as y estancias.

De forma desagregada, los datos sobre usuarios/as y estancias registrados en el año 2008, detallados para los diferentes centros de Tiempo Libre, se presentan en la siguiente tabla:

| Centro de Tiempo Libre (2008) | Nº Usuarios/as | Nº Estancias |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| Aguadulce | 4.878 | 30.753 |
| La Línea | 9.223 | 62.569 |
| Marbella | 17.506 | 111.505 |
| Pradollano | 5.835 | 25.519 |
| Punta Umbría | 3.385 | 21.254 |
| Siles | 2.363 | 11.922 |
| TOTAL | 43.190 | 263.522 |

En los datos mostrados en la tabla se aprecian diferencias significativas en cuanto a usuarios/as y estancias en función de los diferentes centros. No obstante, debe tenerse en cuenta que en esta comparación inciden, como ya se ha expuesto anteriormente, las diferencias de disponibilidad entre los mismos.

Otro factor a tener en cuenta son los datos sobre solicitudes, que hacen alusión a la demanda de los servicios de Tiempo Libre de la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social. De este modo, en la siguiente tabla se incluye una comparativa referida al número de solicitudes recibidas anualmente durante el período que va del año 2004 al 2008 y vinculándolo, a su vez, al número de solicitudes adjudicadas finalmente en función de los requisitos exigidos según los diferentes programas de Tiempo Libre:

| Año | Nº Solicitudes ¹ | Nº Solicitudes adjudicadas ² |
|------|-----------------------------|---|
| 2004 | 27.426 | 7.998 |
| 2005 | 30.975 | 8.853 |
| 2006 | 49.911 | 8.092 |
| 2007 | 62.659 | 8.783 |
| 2008 | 59.614 | 6.818 |

1. Representa el número total de solicitudes recibidas al año en Tiempo Libre.
2. Representa el número total de solicitudes finalmente adjudicadas por Tiempo Libre al año en función de los requisitos exigidos.



A partir de estos datos se observa que el número de solicitudes recibidas en 2008 es inferior al de 2007. De la misma forma, el número de solicitudes adjudicadas por Tiempo Libre también es menor en 2008 que en los años anteriores. Este hecho puede estar motivado, de nuevo, por el cierre temporal del centro de Cádiz.

2.3. Encuesta de satisfacción

Las encuestas de satisfacción de Tiempo Libre⁹ se utilizan para realizar sondeos sobre los servicios que se ofrecen desde su Red de Centros, así como para conocer de manera directa la opinión de los/as usuarios/as sobre éstos. De esta forma, con los resultados que se obtienen de estas encuestas se dispone de una información fidedigna sobre el grado de satisfacción de los/as usuarios/as respecto a los centros de Tiempo Libre y a sus servicios, proporcionando elementos de valoración a través de la identificación de los puntos fuertes y susceptibles de mejora de Tiempo Libre.

Según muestran los resultados de la encuesta realizada a los/as usuarios/as de los centros de Tiempo Libre en la temporada alta de 2008, a la que respondieron un total de 1.368 personas, es posible observar que, a nivel general, el grado de satisfacción de los/as usuarios/as es muy elevado ya que en la mayoría de los ítems estudiados, el porcentaje de personas que los valora como "Bien" supera el 80%.

Concretamente, si se observan con mayor detalle los datos de la siguiente tabla, se constata que todos los conceptos medidos a través de la encuesta de satisfacción, excepto el mobiliario (60,89%), superan la cifra del 72% en cuanto al porcentaje de personas que los han valorado como "Bien".

.....
9. Las encuestas de satisfacción actualmente sólo van dirigidas a los/as usuarios/as de temporada alta. En este sentido, uno de los objetivos que contempla el Plan de Modernización es ampliar el tamaño de la muestra poblacional a la que va dirigida dicha encuesta.

En este sentido, los tres aspectos mejor valorados por los/as usuarios/as de estos centros, en función del número de personas que los ha calificado como “Bien”, son: el servicio de recepción (94,23%), el servicio de limpieza en zonas (91,67%) y la piscina¹⁰ (88,31%). Cabe señalar que con un porcentaje similar al de la piscina se encuentra, en cuarto lugar, la cantidad de comida (88,3%).

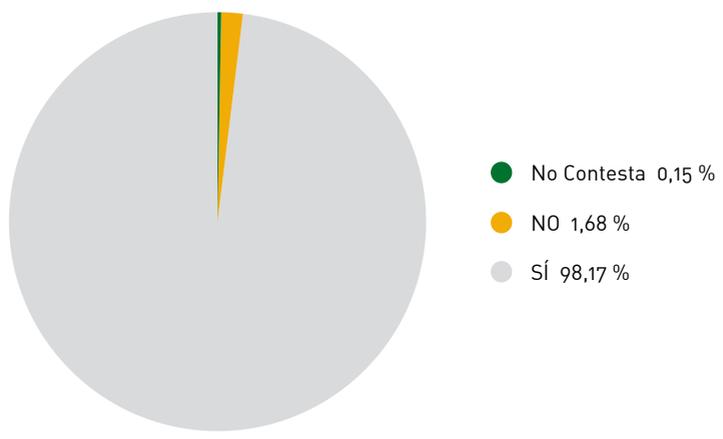
| Resultado Encuesta Temporada Alta | | 2008 |
|--|-------------------------------|-----------------|
| Residencia: Total de Andalucía | | |
| | Concepto | % Bien |
| 1 | Servicio de Recepción | 94,23 |
| 2 | Calidad de la Comida | 79,75 |
| 3 | Variedad de la Comida | 72,95 |
| 4 | Cantidad de la Comida | 88,30 |
| 5 | Servicio de Comedor | 84,36 |
| 6 | Servicio Bar - Cafetería | 78,58 |
| 7 | Servicio Teléfono | |
| 8 | Servicio de Limpieza | 75,29 |
| 9 | Servicio de Limpieza en Zonas | 91,67 |
| 10 | Animación | 78,87 |
| 11 | Ascensores | 77,72 |
| 12 | Agua Caliente | |
| 13 | Piscina | 88,31 |
| 14 | Zonas Deportivas | 81,21 |
| 15 | Mobiliario | 60,89 |
| 16 | Mantenimiento y Reposición | 80,26 |
| Totales | | 80,67 |
| Encuestas Recibidas: 1.368 | | |
| ¿Considera que su estancia ha sido satisfactoria? | | |
| SÍ: 1.343 | % SÍ: 98,17 % | NO: 23 |
| | | NO: 1,68 |

10. Respecto a este dato, señalar que no todos los centros de Tiempo Libre disponen de piscina.



Finalmente, y como dato global, se considera importante destacar que el 98,17% de los/as usuarios/as que han respondido a la encuesta en el año 2008 consideran que "su estancia ha sido satisfactoria".

Total Andalucía - Año 2008





3. Fase Previa de Elaboración del Plan

3.1. Necesidad del Plan

Entre los objetivos estratégicos y prioritarios de la Consejería de Empleo se encuentran la mejora de la calidad y la modernización del conjunto de servicios que se prestan a la ciudadanía. En el caso concreto que nos ocupa, se trata de modernizar y mejorar la calidad de Tiempo Libre con la máxima orientación a la ciudadanía a través de un ambicioso proyecto de modernización de la red de centros de la que dispone. Este proyecto es el que se ha plasmado en el presente ***Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012.***

De este modo, y para actuar en consecuencia, resulta necesario conocer como punto de partida cuál es la situación real en la que actualmente se encuentra Tiempo Libre, así como su red de centros. Por este motivo se inició, desde la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, una fase de diagnóstico sobre la situación actual de Tiempo Libre, en la cual, a través de un profundo análisis basado en un enfoque transversal de modernización y mejora de la calidad, se han identificado cuáles son, a día de hoy, las posibles deficiencias o áreas de mejora relacionadas con Tiempo Libre y su red de centros.



3.2. Análisis y diagnóstico de la situación de Tiempo Libre

En base al planteamiento anterior, se inició una fase de análisis y diagnóstico del contexto actual de Tiempo Libre. Para tal fin se puso de manifiesto la necesidad de elaborar un informe previo, que recogiese el diagnóstico global de la situación actual de Tiempo Libre y que aportase las principales pautas y recomendaciones a seguir para la posterior elaboración del Plan.

Esta fase de diagnóstico es la que ha permitido obtener una visión más rigurosa y detallada de la realidad que rodea a Tiempo Libre en el momento actual y es, en este contexto, cuando se lleva a cabo la elaboración del Informe Previo. Este informe es un documento consensuado y debatido por todas las partes implicadas en este proceso¹¹ y a través del cuál se dibuja de forma pormenorizada la situación actual de Tiempo Libre.

A su vez, también han formado parte de la elaboración de dicho informe las siguientes líneas de estudio desarrolladas por Tiempo Libre, cuya misión ha sido aportar información clave sobre cada uno de los ámbitos de análisis a las que van dirigidas. Estas iniciativas son:

- **“Diagnóstico de necesidades en infraestructuras para la Red de Centros de Tiempo Libre”**: este estudio hace especial énfasis en el aspecto tecnológico de Tiempo Libre. Se trata de conocer cuál es la situación de los diferentes centros que componen la red en cuanto a infraestructuras y tecnologías se refiere, incorporando propuestas de mejora en base a las necesidades identificadas.
- **“Diagnóstico de necesidades formativas para el personal de la Red de Centros de Tiempo Libre”**: a través de este estudio se han analizado las necesidades que existen en cuanto a formación, tanto en la propia red de centros, como en los

11. Como partes implicadas en el proceso se ha articulado la participación de los/as gestores/as de la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social y de los/as responsables de los centros de Tiempo Libre.

Servicios Centrales de Tiempo Libre, con objeto de detectar aquellas deficiencias formativas que puedan existir en función de cada perfil.

- **“Diagnóstico y plan de homogeneización de la imagen corporativa en la Red de Centros de Tiempo Libre”**: esta iniciativa ha pretendido conocer cuál es la imagen corporativa de la Red de centros desde el punto de vista de la ciudadanía, para posteriormente diseñar una propuesta de plan de actuación para homogeneizar y modernizar la imagen corporativa de Tiempo Libre, creando tras ello una propuesta de imagen renovada de Tiempo Libre para elementos de comunicación.
- **“Diagnóstico para la homogeneización de servicios y establecimiento de parámetros de calidad hostelero / hotelero”**: este estudio pretende conocer el nivel de calidad y la homogeneización de los servicios prestados desde los diferentes centros de la Red de Tiempo Libre, proponiendo actuaciones para la estandarización de la calidad hostelera/hotelera en toda la Red.
- **Mesas de trabajo**: mediante la creación y el desarrollo de grupos de mejora, se trata de canalizar las propuestas aportadas por las partes implicadas en el proceso (Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, Tiempo Libre y responsables de los centros), así como consensuar los principales hitos de trabajo que se considera importante desplegar durante la presente legislatura desde Tiempo Libre. Todas las aportaciones realizadas a través de estas mesas de trabajo ayudan a enriquecer y mejorar la elaboración del Plan y, por tanto, están dirigidas a modernizar y mejorar la calidad de Tiempo Libre.

Llegados a este punto, y a modo de resumen, se describen a continuación los principales pasos que han dirigido y orientado el desarrollo de la fase de diagnóstico:

- Realización de **mesas de trabajo** con objeto de poner en común, entre las partes implicadas, aquellos aspectos clave que afectan tanto a Tiempo Libre en general como a la elaboración del Plan.



- Implementación de **cuestionarios** para conocer las opiniones de todas las personas implicadas en el proceso sobre los aspectos clave de Tiempo Libre y sobre aquellos puntos que afectan a la elaboración del Plan.
- Realización de **entrevistas personales** a las partes implicadas para profundizar y complementar la información obtenida en la fase anterior, de implementación de cuestionarios, así como para captar otro tipo de información adicional de carácter más complejo.
- **Análisis** de los diferentes **diagnósticos** de modernización abordados desde Tiempo Libre.
- Síntesis de las **principales conclusiones**, fruto del análisis realizado en las fases anteriores.
- Elaboración del **Informe Previo de recomendaciones y pautas estratégicas** para abordar la definición del **Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012**.

El análisis de la información extraída sobre la situación actual de Tiempo Libre se ha realizado a través de la técnica DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades)¹². En este sentido, los resultados obtenidos, tanto a través de los diferentes diagnósticos elaborados como de las diferentes mesas de trabajo constituidas, han permitido conocer cuál es en la actualidad la situación interna (fortalezas y debilidades) y externa (oportunidades y amenazas) de Tiempo Libre, con objeto de identificar y determinar así el tipo de estrategia a seguir a la hora de diseñar el conjunto de actuaciones que conforman el Plan.

.....
12. El análisis DAFO es un modelo de análisis estratégico basado en una matriz de evaluación cuya finalidad es concretar en un esquema resumen la evaluación de los puntos fuertes y débiles de una organización, considerando para ello las amenazas y oportunidades externas, en coherencia con la lógica de que la estrategia debe lograr un adecuado ajuste entre sus capacidad interna y su posición competitiva externa.

Las principales apreciaciones extraídas del análisis sobre la situación actual de Tiempo Libre se enumeran seguidamente de manera resumida:

- Las **principales debilidades** observadas son:
 - Escasa visibilidad y difusión de Tiempo Libre como servicio a la ciudadanía y relacionado con el turismo socio-laboral.
 - Problemas de identificación de Tiempo Libre con la Consejería de Empleo.
 - Posibilidad de mejoras de los aspectos relativos a la gestión operativa y ejecutiva de Tiempo Libre (procesos de gestión interna).
- Las **principales fortalezas** observadas son:
 - Características positivas y “atrayentes” de los servicios ofrecidos por Tiempo Libre.
 - Suficiencia y adecuación de los recursos económicos y financieros.
 - Valoraciones positivas de los/as agentes implicados/as acerca de Tiempo Libre, en general, y de algunos de los aspectos específicos de éste.
- Las **principales oportunidades** observadas son:
 - Alta implicación, interés y consenso de los/as agentes implicados/as respecto a la necesidad del Plan y en cuanto a los aspectos básicos y centrales que éste debe incluir.
 - Diversidad de canales de acceso a los servicios de Tiempo Libre.



- Posibilidad de utilizar recursos de la Administración andaluza (por ejemplo: los cursos de formación especializados, impartidos por el Instituto Andaluz de Administración Pública, para la formación del personal).
- Conocimiento de nuevas propuestas y sugerencias sobre los servicios de Tiempo Libre (posibilidad de acciones culturales y/o de ocio en colaboración con otras instituciones).
- Posibilidad de ampliar los programas de Tiempo Libre para llegar a nuevos colectivos.

Cabe concluir, que según el conjunto de apreciaciones realizadas, las cuales reflejan de forma esquemática cuál es la situación actual de Tiempo Libre, se evidencia la necesidad de aprovechar los puntos fuertes identificados mediante una reorganización y optimización de éstos, así como la obligación de subsanar los puntos débiles identificados, utilizando para ello las oportunidades que se brindan desde el exterior.

En este sentido, estas pautas orientativas han configurado, y han puesto de manifiesto, la necesidad de elaborar un Plan¹³ que constituya un instrumento que permita, en primer lugar, corregir aquellas debilidades detectadas acerca de Tiempo Libre y, en segundo lugar, contribuir a su modernización y a la mejora de la calidad de sus servicios.

Finalmente, el Plan debe llevarse a cabo de forma gradual y mediante una estrategia concreta de modernización y mejora continua de la calidad de Tiempo Libre. Para ello debe basarse en actuaciones relacionadas con los ámbitos de formación, comunicación y gestión de la información y el conocimiento, así como

.....
13. La necesidad y pertinencia de elaborar el Plan queda patente en la fase de análisis y diagnóstico de Tiempo Libre (mesas de trabajo, cuestionarios y entrevistas personales), como demuestran los testimonios de los/as diferentes agentes implicados/as al tratar este tema.

a través del aprovechamiento y la optimización de las oportunidades externas que rodean a Tiempo Libre.

En este marco, todas estas consideraciones clave acerca del diagnóstico de la situación actual de Tiempo Libre, así como las recomendaciones y pautas estratégicas recogidas en el Informe Previo, han servido de base para orientar los diferentes elementos y contenidos que integran el *Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012*, los cuales se describen en el siguiente apartado.





4.

4. Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012

El Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012 responde, tal y como se ha expuesto en apartados anteriores, a una estrategia de modernización impulsada por la Consejería de Empleo. Para ello, el Plan establece los diferentes ámbitos de actuación, iniciativas y actuaciones, a desarrollar en el marco de la actual legislatura, con objeto de ser abordado de forma conjunta por la Consejería de Empleo y la Red de Centros de Tiempo Libre.

4.1. Principios y objetivos del Plan

En primer lugar, destaca como principio clave que inspira el Plan, y también el conjunto de actuaciones enmarcadas en el mismo, la **modernización tecnológica de la Red de Centros de Tiempo Libre**. Este aspecto juega un papel crucial en el diseño y la articulación del Plan, ya que la modernización tecnológica de Tiempo Libre se concibe como una herramienta de mejora.

Muy directamente ligado a la modernización tecnológica, otro principio que subyace tras la filosofía del Plan, como elemento clave, es la **transversalidad de las actuaciones**. Es por este motivo que algunas de las actuaciones que recoge, como más adelante se verá, están relacionadas a la vez con diferentes ámbitos

de actuación del mismo. No obstante, otros principios en los que se inspira el Plan, y sobre los que también están basados los ejes de actuación que orientan y configuran la intervención pública, son: la calidad, la comunicación, la eficiencia, la modernización y la transparencia.

De esta forma, la misión del Plan se refleja en los siguientes objetivos generales, que representan el marco de referencia común de todas las actuaciones que lo formarán:

- Visibilidad de Tiempo Libre en el ámbito político, institucional y social, con especial énfasis en su carácter de programa público socio-laboral.
- Mejora de la calidad de los servicios al/a la ciudadano/a y mejora de la calidad de la gestión ejecutiva y operativa de Tiempo Libre.
- Modernización de la gestión operativa y ejecutiva de Tiempo Libre, tanto en el plano organizativo, como en el acompañamiento tecnológico necesario.
- Homogeneización de los servicios y procesos de Tiempo Libre, así como de su imagen corporativa.
- Optimización y aprovechamiento eficiente de las infraestructuras e instalaciones de Tiempo Libre, así como de otros recursos existentes.





En definitiva, estos objetivos vertebran el conjunto de actuaciones propuestas en el Plan (así como los ámbitos de actuación que las articulan), las cuales deberán acometerse en el transcurso de la actual legislatura.

4.2. Ámbitos de actuación del Plan

Los ámbitos de actuación son aquellos espacios a través de los cuales se estructura la intervención pública y constituyen los ámbitos sectoriales en los que se vertebran el conjunto de actuaciones del Plan.

El Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012 establece siete ámbitos de actuación, siendo uno de ellos transversal a los seis anteriores, el de modernización tecnológica, ya que en base a éste giran todos los demás.

En este sentido, y teniendo en cuenta las conclusiones del Informe Previo realizado, los ámbitos de actuación que se establecen para englobar el conjunto de actuaciones que recogerá el Plan, son los siguientes:

- **Recursos e Infraestructuras.** Los principales objetivos que se persiguen desde este ámbito de actuación son:
 - Mejorar la calidad de los recursos e infraestructuras de Tiempo Libre.
 - Modernizar las infraestructuras e instalaciones de Tiempo Libre.
 - Homogeneizar las instalaciones e infraestructuras en toda la Red de Centros de Tiempo Libre.
 - Optimizar y aprovechar las instalaciones e infraestructuras de Tiempo Libre.
- **Programas de Tiempo Libre.** Los principales objetivos que se persiguen desde este ámbito de actuación son:
 - Difundir información y hacer visibles los Programas de Tiempo Libre.
 - Mejorar la calidad de los Programas de Tiempo Libre.
 - Modernizar los Programas de Tiempo Libre.
 - Optimizar y aprovechar los Programas de Tiempo Libre.
- **Servicios Ofertados.** Los principales objetivos que se persiguen desde este ámbito de actuación son:



- Dar a conocer los servicios ofertados a través de los Programas de Tiempo Libre.
- Mejorar la calidad de los servicios ofertados por Tiempo Libre.
- Modernizar los servicios ofertados por Tiempo Libre.
- Homogeneizar los servicios ofertados en toda la Red de Centros de Tiempo Libre.
- **Procesos de Gestión.** Los principales objetivos que se persiguen desde este ámbito de actuación son:
 - Simplificar y agilizar los procesos de gestión de Tiempo Libre.
 - Modernizar los procesos de gestión de Tiempo Libre.
 - Homogeneizar y normalizar los procesos de gestión de Tiempo Libre.
 - Aprovechar y optimizar los recursos para mejorar los procesos de gestión.
- **Personal.** Los principales objetivos que se persiguen desde este ámbito de actuación son:
 - Mejorar la cualificación y capacitación de todo el personal de Tiempo Libre.
 - Redefinir y adaptar la RPT (relación de puestos de trabajo) de Tiempo Libre a las necesidades actuales.
 - Potenciar la participación e implicación del personal de Tiempo Libre.
 - Mejorar la concienciación y motivación del personal de Tiempo Libre.
- **Imagen y Comunicación.** Los principales objetivos que se persiguen desde este ámbito de actuación son:

- Modernizar y unificar la imagen de Tiempo Libre.
- Homogeneizar la imagen de toda la Red de Centros de Tiempo Libre.
- Difundir la imagen de Tiempo Libre.
- **Modernización tecnológica de Tiempo Libre.** Este ámbito de actuación tiene una especial singularidad por su carácter transversal. El Plan afronta este reto, por su positivo impacto en los distintos ámbitos de actuación y por constituir uno de los pilares básicos del mismo.

Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009 - 2012



4.3. Actuaciones del Plan

Las actuaciones aportan información sobre las actividades a desarrollar en base a la consecución de los objetivos establecidos en el Plan. Son, por tanto, resultado del desarrollo de la estrategia a seguir por el mismo, por lo que todo el conjunto de actuaciones que se presenta va destinado a la mejora de la calidad y a la modernización de Tiempo Libre.



Con el propósito de que el conjunto de actuaciones incluidas tengan un carácter realista y abordable, a continuación se presentan aquellas que, finalmente, han sido priorizadas por parte de los/as agentes implicados/as en el proceso de cara a su inclusión final en el Plan. Es por ello que la selección y determinación de las actuaciones que siguen a continuación responde al grado de importancia y pertinencia de cada una de ellas, así como a su capacidad operativa en el marco de la actual legislatura.

No obstante, es preciso hacer un inciso antes de pasar a enumerar el conjunto de actuaciones incluidas en el Plan, ya que se considera necesario remarcar que éstas no tienen un carácter taxativo y que podrán adicionarse otras, a lo largo del período de vigencia del Plan, siempre y cuando se considere que puedan contribuir a la mejora de la calidad y a la modernización de Tiempo Libre.

De esta forma, se podrán activar más adelante, de forma puntual, tanto aquellas acciones orientadas a mejoras de recursos e infraestructuras de la red, como otras más complejas dirigidas a realizar cambios en los programas o la gestión de los servicios.

En este sentido, el conjunto de actuaciones presentadas no es acotado, sino que configura el punto de partida a raíz del cual es posible ampliar y complementar este conjunto con otras actuaciones dirigidas a alcanzar el objetivo último del Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre. A continuación, se presentan las actuaciones¹⁴ de forma estructurada, en torno a los diferentes ámbitos de actuación apuntados anteriormente, y ordenadas de mayor a menor, en función del nivel de prioridad¹⁵ asignado a cada una:

14. Para conocer con mayor detalle el contenido de cada actuación ver el punto 5.2. *Fichas de actuaciones* del anexo del presente documento.

15. En una escala de 1 a 3, siendo 1 el nivel que indica la máxima prioridad o urgencia de la actuación y 3 el nivel que indica una prioridad o urgencia menor.

Ámbito de Recursos e Infraestructuras

| Código | Actuación | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| A 1 | Acciones de modernización del equipamiento y confort de las habitaciones | 1 |
| A 2 | Renovación de la galería audiovisual y fotográfica | 1 |
| A 3 | Revisión de la normativa de seguridad e higiene laboral | 1 |
| A 4 | Eliminación de barreras arquitectónicas | 1 |
| A 5 | Ampliación y mejora de la oferta de plazas | 1 |
| A 6 | Modernización de la página web | 2 |
| A 7 | Implantación de nuevo sistema de iluminación para la eficiencia y ahorro energético | 2 |
| A 8 | Modernización tecnológica del equipamiento informático de soporte | 2 |
| A 9 | Incorporación de zonas WIFI y puntos de acceso a Internet | 2 |
| A 10 | Incorporación de paneles informativos multimedia | 2 |
| A 11 | Acciones de modernización del equipamiento general de los centros | 2 |
| A 12 | Seguimiento continuo de las necesidades en recursos e infraestructuras | 3 |

Ámbito de Programas de Tiempo Libre

| Código | Actuación | Prioridad |
|--------|---|-----------|
| A 13 | Ampliación y mejora de los Programas de Tiempo Libre | 1 |
| A 14 | Impulso de la futura Agencia Pública para la gestión del Tiempo Libre | 1 |
| A 15 | Actualización y desarrollo normativo de los Programas de Tiempo Libre | 1 |
| A 16 | Revisión y ampliación de convenios de gestión de plazas | 1 |



Ámbito de Servicios Ofertados

| Código | Actuación | Prioridad |
|---------------|---|------------------|
| A 17 | Diagnóstico de los servicios ofertados | 1 |
| A 18 | Diversificación de servicios y actividades | 2 |
| A 19 | Recopilación y utilización de información turística del entorno | 2 |
| A 20 | Optimización y aprovechamiento de las instalaciones para otros usos y actividades | 3 |

Ámbito de Procesos de Gestión

| Código | Actuación | Prioridad |
|---------------|---|------------------|
| A 21 | Manual de funcionamiento interno de los Servicios Centrales de Tiempo Libre | 1 |
| A 22 | Regulación de acuerdos establecidos con entidades externas | 1 |
| A 23 | Avance y desarrollo de los planes de inversión | 1 |
| A 24 | Implantación de un sistema de seguimiento y control presupuestario | 2 |
| A 25 | Asesoramiento de expertos/as del sector hotelero y hostelero | 2 |
| A 26 | Benchmarking de sistemas y modelos de gestión | 2 |
| A 27 | Manual de procesos de gestión de la Red de centros | 3 |
| A 28 | Planificación del calendario de actividades | 3 |

Ámbito de Personal

| Código | Actuación | Prioridad |
|---------------|--|------------------|
| A 29 | Formación adaptada a las necesidades del personal | 1 |
| A 30 | Formación en dirección y alta gestión hotelera | 1 |
| A 31 | Homologación de la formación | 2 |
| A 32 | Canales de participación y comunicación del personal | 2 |
| A 33 | Campaña de sensibilización para el personal | 3 |

Ámbito de Imagen y Comunicación

| Código | Actuación | Prioridad |
|---------------|--|------------------|
| A 34 | Revisión del término "Residencia" | 1 |
| A 35 | Modernización de la imagen | 1 |
| A 36 | Publicación de revistas de Tiempo Libre | 1 |
| A 37 | Ampliación de materiales divulgativos y acciones de difusión | 1 |
| A 38 | Jornadas y eventos de presentación y difusión | 2 |
| A 39 | Mejora y ampliación de la encuesta de satisfacción | 2 |
| A 40 | Contactos con organismos del sector turístico | 2 |
| A 41 | Intercambio de buenas prácticas | 3 |
| A 42 | Participación en los Premios a la Calidad de la Junta de Andalucía | 3 |



4.4. Coordinación, seguimiento y evaluación del Plan

La finalidad del Plan es, como la de todo Plan público, la consecución de resultados concretos. De esta forma, para llevar un seguimiento de las actuaciones y analizar el grado de consecución de los objetivos establecidos, se constituirá un **Comité de Seguimiento** encargado de llevar a cabo las labores de **coordinación, seguimiento, evaluación y mejora continua del Plan**.

En este marco, el comité sería el encargado de velar por la implementación y articulación del conjunto de actuaciones recogidas en el Plan, ya que para ello es preciso crear esta figura orgánica y funcional capaz de garantizar la coordinación de las actuaciones, así como la implantación de mecanismos de coordinación entre los diferentes ámbitos de actuación, con objeto de aprovechar las sinergias surgidas durante la gestión y el desarrollo de las diferentes actuaciones (transversalidad).

El seguimiento y la evaluación del Plan se constituyen como tareas de permanente observancia y reflexión sobre la intervención pública que se está poniendo en marcha, a través del conjunto de actuaciones definidas, con el propósito de realizar futuras mejoras y de subsanar posibles deficiencias o reajustes que pudieran detectarse. En este sentido, son las tareas de evaluación las que permiten conocer, con posterioridad, cuáles son los avances en modernización y mejora de la calidad que se están consiguiendo a partir del desarrollo y de la ejecución de las actuaciones recogidas en el Plan.

En este contexto, también se considera necesario señalar la pertinencia de constituir un equipo de trabajo o apoyo, que se constituya como **equipo de soporte**, y que preste asesoramiento, asistencia y supervisión de manera continuada al Comité de Seguimiento y a las personas responsables del Plan. La creación de este equipo, por tanto, tendría el objeto de agilizar el desarrollo del conjunto de actuaciones recogidas en el Plan y de prestar asistencia y dar soporte a su implantación a través de tareas técnicas y de asesoramiento, así como de encargarse de asegurar el desarrollo y la ejecución de aquellas iniciativas que presentan un carácter más prioritario.



5. Anexo: Catálogo de Actuaciones del Plan

5.1. Consideraciones básicas

El presente catálogo constituye una guía con una clara vocación orientativa, a modo de recopilación, sobre aquellas actuaciones que desde la Consejería de Empleo, y enmarcadas en el **Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012**, están destinadas al cumplimiento de los objetivos del mismo.

La presentación de los contenidos de cada una de las actuaciones de este catálogo se hace mediante un formato de fichas, es decir, de cada actuación se elabora una ficha descriptiva con el objetivo de recoger información sobre ésta. Cada ficha contiene los elementos básicos y necesarios para la comprensión e identificación de cada actuación, así como la relación de ésta con los diferentes ámbitos en los que se vertebra el Plan.

De este modo, los campos que incluye cada ficha de actuación son los que se enumeran a continuación:

- **Código:** código identificativo asignado a cada actuación. Se muestra al principio de cada ficha.
- **Actuación:** nombre de la actuación.
- **Descripción:** breve resumen para describir en qué consiste la actuación, las medidas que engloba y sus objetivos principales.
- **Tipo de actuación:** clasificación de las actuaciones utilizando



un enfoque basado en la gestión por procesos¹⁶. Se diferencian tres tipos de actuaciones:

- **Estratégicas:** actuaciones que orientan y dirigen las actuaciones clave y de soporte.
 - **Clave:** actuaciones que permiten percibir y valorar la calidad de los servicios prestados, dirigiéndose directamente a la satisfacción de las necesidades detectadas (se relacionan con el objetivo principal de actividad).
 - **Soporte:** actuaciones responsables de proveer a la organización de todos los recursos humanos y materiales necesarios a partir de los cuales generar el valor añadido adecuado.
- **Nivel de prioridad:** clasificación según el nivel de prioridad o urgencia de cada actuación. En este sentido, se diferencian tres niveles:
 - **1:** indica la máxima prioridad o urgencia del desarrollo de una actuación.
 - **2:** indica una prioridad o urgencia media del desarrollo de una actuación.
 - **3:** indica una prioridad o urgencia menor del desarrollo de una actuación.
 - **Ámbito de actuación:** ámbito en el que se enmarca, principalmente, la actuación.
 - **Otros ámbitos relacionados:** otros ámbitos de actuación con los que también está relacionada la actuación, ya que existen actuaciones que pertenecen o están relacionadas con diferentes ámbitos a la vez, debido a su complementariedad y transversalidad.

16. Conjunto de actuaciones, actividades y tareas que se entrelazan y ordenan de forma secuencial, con el fin de conseguir unos resultados que satisfagan los objetivos propuestos. La gestión por procesos se considera una de las herramientas más efectivas de mejora de la gestión para una organización.

5.2. Fichas de actuaciones

A1 Acciones de modernización del equipamiento y confort de las habitaciones

Ampliar, mejorar y homogeneizar el equipamiento y confort general de las habitaciones de la Red de Centros de Tiempo Libre, mediante la puesta en marcha de un conjunto de acciones, algunas de las cuáles suponen una mejora y/o ampliación del equipamiento ya existente, y otras, de modernización y mejora de la calidad de los servicios prestados.

Esta actuación se concreta en la puesta en marcha para todos los centros de Tiempo Libre, de las siguientes acciones:

- Climatización en las habitaciones.
- Televisión en las habitaciones.
- Tarjeta inteligente para el acceso a las habitaciones y el control eléctrico de las mismas. Posibilidad de ampliar el alcance a otras instalaciones.
- Nuevos servicios de valor añadido, como por ejemplo un circuito cerrado de TV.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Servicios Ofertados / Imagen y Comunicación

A2 Renovación de la galería audiovisual y fotográfica

Renovar los recursos de la galería corporativa de la que actualmente dispone Tiempo Libre, creando nuevos recursos audiovisuales y fotográficos, con el propósito de dar a conocer la nueva imagen de Tiempo Libre y modernizar y mejorar las actuaciones de difusión.

Esta actuación comprende, con carácter complementario, el estudio del aprovechamiento y optimización de estos recursos gráficos y audiovisuales, con el objetivo de que sean utilizados para otras actuaciones dentro del Plan.

El ámbito de aplicación que contempla esta actuación es el siguiente:

- Web de Tiempo Libre.
- Materiales divulgativos.
- Imagen de Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Imagen y Comunicación



A3 Revisión de la normativa de seguridad e higiene laboral

Llevar a cabo acciones de revisión y adecuación a la normativa existente en materia de seguridad e higiene laboral en todos los centros de Tiempo Libre.

Se trata de asegurar la ejecución de las acciones de prevención de riesgos laborales conforme a la normativa actual de inspecciones de seguridad y salud laboral.

Este tipo de actuaciones se considera muy importante para la mejora de la calidad de los servicios prestados, ya que la prevención de los riesgos laborales es uno de los ejes centrales sobre los que deben girar las actuaciones e iniciativas de intervención pública, tanto para cuestiones relacionadas con el mercado laboral, como para sensibilizar a la ciudadanía.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Procesos de Gestión / Personal / Imagen y Comunicación

A4 Eliminación de barreras arquitectónicas

Revisar y eliminar todas las barreras arquitectónicas que actualmente puedan existir en toda la Red de Centros de Tiempo Libre con el objetivo de adaptar todos los centros para su uso por parte de minusválidos/as y discapacitados/as.

Esta actuación estará basada en la normativa actual sobre accesibilidad en las infraestructuras que puedan limitar la movilidad de disminuidos/as físicos/as, ya que se considera un requisito imprescindible para la mejora y modernización de los servicios. En este sentido, todas las instalaciones de las que disponen los centros de Tiempo Libre deben ser accesibles para el uso y disfrute de todos/as sus usuarios/as, independientemente de si poseen o no un determinado grado de discapacidad.

Esta actuación se concreta principalmente en habilitar en todos los centros:

- Rampas adaptadas para el acceso a las instalaciones.
- Elevadores o plataformas para salvar obstáculos.
- Ascensores.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Servicios Ofertados / Imagen y Comunicación

A5 Ampliación y mejora de la oferta de plazas

Ampliar y mejorar la Red de Centros de Tiempo Libre con el objetivo de ampliar la oferta de plazas y mejorar la calidad de los servicios e instalaciones ya existentes.

Con esta actuación se pretende ampliar el número y la distribución territorial de los centros, así como mejorar la capacidad de los centros actuales.

En este sentido, una de las medidas a emprender es el proyecto del futuro Centro de Tiempo Libre en el municipio cordobés de Adamuz, que responde al objetivo de la ampliación de la Red actual, reforzando el turismo rural dentro de la oferta global de Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Programas de Tiempo Libre / Servicios Ofertados

A6 Modernización de la página web

Avanzar en la modernización de la web de Tiempo Libre mediante la incorporación y la dinamización de nuevos contenidos y servicios, orientándola hacia un nuevo enfoque multimedia, participativo y multicanal.

Algunas de las acciones que se contemplan son:

- Revisión y adaptación a la nueva imagen de Tiempo Libre, proporcionada por la puesta en marcha del presente Plan de Modernización.
- Incorporación de elementos multimedia y audiovisuales innovadores. Renovación de la galería fotográfica existente. Posibilidad de incorporar visitas virtuales interactivas.
- Dinamización de contenidos para hacer la web más actual y cercana a la ciudadanía.
- Publicación periódica en formato digital de la revista de Tiempo Libre.
- Nuevos servicios basados en herramientas de participación ciudadana dirigidos a conocer la opinión de la ciudadanía en determinados temas de interés: campañas de consulta, cuestionarios, foros, buzón de sugerencias, etc.
- Nuevos servicios de tele-tramitación: suscripción a avisos, boletines de noticias, notificaciones electrónicas para la comunicación de sorteos y adjudicaciones en general, cumplimentación de la encuesta de satisfacción, etc.
- Nuevos canales de acceso a la web: tecnología móvil, PDA.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Servicios Ofertados / Procesos de Gestión / Imagen y Comunicación



A7

Implantación de nuevo sistema de iluminación para la eficiencia y ahorro energético

Análisis de las actuales instalaciones de iluminación existentes en los centros de la Red para llevar a cabo proyectos de modernización en cada uno de ellos, encaminados a conseguir el máximo ahorro y la mayor eficiencia energética, logrando con ello unos centros cada vez más respetuosos con el medio ambiente. Para la iluminación interior se utilizaría la tecnología LED, sustituyendo las lámparas convencionales por otras equivalentes en dicha tecnología. Para la iluminación exterior, se utilizaría el mismo concepto, aunque combinado con tecnologías fotovoltaicas y/o eólicas. Con todo podría llegar a lograrse una reducción del consumo de hasta el 75%.

Tipo de Actuación: Soporte**Nivel de Prioridad:** 2**Ámbito de Actuación:** Recursos e infraestructuras**Otros ámbitos relacionados:** Modernización Tecnológica

A8

Modernización tecnológica del equipamiento informático de soporte

Avanzar en la modernización tecnológica de Tiempo Libre mediante la adaptación del equipamiento informático existente a las necesidades actuales, y futuras, de soporte a los procesos de gestión y de los servicios que se prestan desde Tiempo Libre, con el propósito adicional de aprovechar y optimizar los recursos e infraestructura existentes.

Esta actuación presenta los siguientes ámbitos de aplicación:

- Renovación y puesta en marcha de aplicaciones informáticas (software) de soporte a la gestión operativa y ejecutiva de Tiempo Libre, especialmente, para la actividad que se realiza en los centros.
- Adecuación del hardware, las comunicaciones y el equipamiento informático de soporte.
- Adaptación de los procesos a las aplicaciones de soporte informático.

Todos los avances desarrollados dentro de esta actuación deberán alinearse con las necesidades y directrices que se establezcan y recojan en otras actuaciones existentes en el ámbito de procesos de gestión.

Tipo de Actuación: Soporte**Nivel de Prioridad:** 2**Ámbito de Actuación:** Recursos e infraestructuras**Otros ámbitos relacionados:** Modernización Tecnológica / Procesos de Gestión

A9 Incorporación de zonas WIFI y puntos de acceso a Internet

Habilitar zonas WIFI en todos los centros de Tiempo Libre, así como dotarlos del equipamiento informático básico para ofrecer a sus usuarios/as un punto de acceso gratuito a Internet. Mediante el despliegue de esta actuación se desea ofrecer a los/as usuarios/as de Tiempo Libre la posibilidad de conectarse a Internet tanto a través de los equipos informáticos dispuestos en los centros, como a través de sus ordenadores portátiles personales.

Las acciones que contempla esta actuación son las siguientes:

- Dotación de equipos informáticos para el acceso a Internet en todos los Centros de Tiempo Libre. Incluye la posibilidad de constituir estos puntos de acceso a Internet en formato de ciber-aulas, ciber-cafés, aulas tecnológicas, etc.
- Habilitación de zonas WIFI en todos los centros, ofreciendo mayor comodidad a los/as usuarios/as, permitiendo conectarse a Internet desde diferentes puntos de dentro de amplio rango de espacio. Posibilidad de acceso público o restringido.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Servicios Ofertados

A10 Incorporación de paneles informativos multimedia

Ubicar paneles informativos multimedia en diferentes puntos estratégicos de toda la Red de Centros de Tiempo Libre. Estos paneles, a través de videos, imágenes y animaciones ofrecerán, en cada uno de los centros, información relacionada con Tiempo Libre y con el entorno que los rodea, con la posibilidad de incluir información turística de dicho entorno.

A través de estos paneles también se contribuye a facilitar información y divulgar la imagen de Tiempo Libre, fomentando el conocimiento general de los servicios prestados, al mismo tiempo que moderniza y mejora la calidad de los recursos e infraestructuras de la red, ya que suponen un sistema de comunicación con un alto componente estético para su instalación en interiores.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Servicios Ofertados / Imagen y Comunicación



A11 Acciones de modernización del equipamiento general de los centros

Ampliar, mejorar y homogeneizar el equipamiento general de las instalaciones de la Red de Centros de Tiempo Libre mediante la puesta en marcha de un conjunto de acciones, algunas de las cuáles suponen una mejora o ampliación del equipamiento ya existente y otras de modernización y mejora de la calidad de los servicios prestados.

Las acciones que contempla esta actuación son las siguientes:

- Ampliación del número de teléfonos públicos en los centros.
- Mejora de la cobertura de Red de centros: telefonía, red corporativa, Internet y TV.
- Mejora de los mecanismos de seguridad en los centros: dotación de cámaras y equipamientos de video-vigilancia e inclusión de dispositivos de alarmas y revisión del equipamiento antiincendios básico (extintores, etc.).
- Ahorro energético: implantación de sensores de presencia para el control de la iluminación en las zonas comunes de los centros (pasillos, etc.).
- Habilitación de espacios multiusos con el objeto de permitir una mayor diversificación de las actividades y un mejor aprovechamiento de las instalaciones. Se identifica el salón de actos como uno de los espacios a habilitar para su uso como: sala de TV/cine, celebración de jornadas y eventos, desarrollo de seminarios y actividades de formación, etc.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Servicios Ofertados

A12 Seguimiento continuo de las necesidades en recursos e infraestructuras

Llevar a cabo un seguimiento continuo de las necesidades, deficiencias o carencias que puedan existir en cuanto a recursos e infraestructuras en los diferentes centros de Tiempo Libre, con el objetivo de intentar prevenir, controlar y agilizar las acciones de mejora relacionadas con esta materia.

A través de esta actuación se desea conocer en todo momento qué necesidades existen en cada uno de los centros de la Red de Tiempo Libre para corregirlas o paliarlas, con la intención, al mismo tiempo, de homogeneizar, aprovechar y optimizar todos los recursos e infraestructuras de dicha red.

Con todo ello se pretende finalmente mejorar la calidad de los servicios e instalaciones de Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Recursos e infraestructuras

Otros ámbitos relacionados: Procesos de Gestión

A13 Ampliación y mejora de los Programas de Tiempo Libre

Extender los actuales Programas de Tiempo Libre orientándolos preferentemente a colectivos de trabajadores/as y desempleados/as, aprovechando y optimizando los programas y recursos que actualmente existen, así como modernizando y mejorando la oferta de servicios.

Esta actuación se concreta en la puesta en marcha de las siguientes acciones:

- Revisión general de los Programas existentes con el objetivo de conseguir una mejor redistribución de los mismo y hacerlos extensibles a más beneficiarios/as. Algunos de los temas a revisar son: turnos, temporadas y colectivos beneficiarios.
- Ampliación de los programas a nuevos colectivos con marcado carácter socio-laboral, como por ejemplo: desempleados/as de larga duración, familias numerosas, víctimas de la violencia de género, etc.
- Creación de nuevos programas de Tiempo Libre orientados a otros objetivos que presenten características y temáticas distintas, como por ejemplo un programa específico sobre medio ambiente.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Programas de Tiempo Libre

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Procesos de Gestión

A14 Impulso de la futura Agencia Pública para la gestión de Tiempo Libre

Realización de los trámites legislativos para la creación de una Agencia Andaluza de Calidad en el Trabajo y del Tiempo Libre, como agencia pública empresarial, para promover y gestionar, en régimen de autonomía de gestión, iniciativas y actividades que fomenten la calidad del trabajo y del tiempo libre de los trabajadores y trabajadoras de Andalucía

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Programas de Tiempo Libre

Otros ámbitos relacionados: Procesos de Gestión



A15 Actualización y desarrollo normativo de los Programas de Tiempo Libre

Revisar, actualizar y desarrollar la normativa que regule los actuales Programas de Tiempo Libre y los servicios ofertados por éstos, así como los nuevos programas que puedan crearse y la ampliación de los ya existentes.

Los efectos de esta actuación inciden directamente en una mejora de la calidad de los servicios de Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Programas de Tiempo Libre

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Procesos de Gestión

A16 Revisión y ampliación de convenios de gestión de plazas

Revisar las condiciones de los actuales convenios de gestión y cesión de plazas de Tiempo Libre, así como estudiar la posibilidad de ampliar dichos convenios a otras instituciones y administraciones, con la finalidad de ampliar la participación en la gestión de plazas y asegurar que las adjudicaciones se establezcan a los colectivos que cumplan los criterios y requisitos socio-laborales de los Programas de Tiempo Libre.

Esta actuación permitirá optimizar y aprovechar los recursos y Programas de Tiempo Libre y, por tanto, mejorar así la calidad de los mismos.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Programas de Tiempo Libre

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Procesos de Gestión

A17 Diagnóstico de los servicios ofertados

Realizar un estudio de diagnóstico para evaluar la situación actual de los servicios ofertados desde los diferentes centros de Tiempo Libre con un enfoque basado en la mejora de la calidad, la ampliación y la homogeneización de los servicios prestados.

Mediante este estudio se analizarán las necesidades y diferencias en cuanto a servicios ofertados presentan los diferentes centros, con el objetivo de:

- Ampliar y mejorar la calidad de los servicios ofertados.
- Evitar que existan grandes desajustes entre centros, como por ejemplo, una excesiva concentración de servicios en unos centros respecto a otros.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Servicios Ofertados

Otros ámbitos relacionados: Procesos de Gestión

A18 Diversificación de servicios y actividades

Aumentar y complementar los servicios y actividades que se ofrecen desde los diferentes centros de Tiempo Libre a través de distintas acciones, con el objetivo de aportar valor añadido a la oferta actual de Tiempo Libre, así como contribuir a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y a modernizar Tiempo Libre.

Algunas de las acciones que contempla la puesta en marcha de esta actuación son:

- Desarrollo de servicios y actividades relacionadas con otros ámbitos, como por ejemplo el medio ambiente, el deporte, el ocio, el turismo, la formación, etc.
- Desarrollo de servicios y actividades innovadoras, tomando como base la aplicación de las nuevas tecnologías.
- Posibilidad de ofertar nuevos servicios mediante el establecimiento de acuerdos con operadores externos del entorno.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Servicios Ofertados

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Recursos e Infraestructuras / Procesos de Gestión



A19 Recopilación y utilización de información turística del entorno

Recopilar la información turística del entorno de cada uno de los centros de Tiempo Libre con objeto de que los/as usuarios/as puedan consultar y disponer de una oferta complementaria de servicios y/o actividades turísticas en la zona.

Algunas de las acciones que contempla la puesta en marcha de esta actuación son:

- Fomento de las potencialidades endógenas del entorno mediante la utilización y aprovechamiento de la información turística de éste, como por ejemplo la disponible en las Oficinas de Información y Turismo de cada zona.
- Reutilización y aprovechamiento de la información turística del entorno para difundirla con carácter meramente informativo, a través de la aplicación de las nuevas tecnologías, en los paneles informativos multimedia que está previsto instalar en los distintos centros de Tiempo Libre, a través de la web de Tiempo Libre, etc.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Servicios Ofertados

Otros ámbitos relacionados: Recursos e Infraestructuras / Imagen y Comunicación

A20 Optimización y aprovechamiento de las instalaciones para otros usos y actividades

Aprovechar y optimizar las instalaciones existentes en la Red de centros, así como ampliar y mejorar la oferta de servicios de Tiempo Libre mediante el desarrollo de actividades de ocio, culturales, socio-laborales, turísticas, formativas, deportivas, etc.

Algunos ejemplos de nuevos usos y actividades son: exposiciones, seminarios, eventos, acciones formativas, etc.

Esta actuación contempla la puesta en marcha de las siguientes acciones:

- Captación y establecimiento de acuerdos con entidades externas para la dinamización y puesta en marcha por parte de Tiempo Libre, de actividades culturales, de ocio, etc.
- Facilitación de las instalaciones de los centros a entidades externas para el desarrollo de actividades.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Servicios Ofertados

Otros ámbitos relacionados: Recursos e Infraestructuras / Procesos de Gestión / Imagen y Comunicación

A21 Manual de funcionamiento interno del Servicio de Coordinación de Tiempo Libre

Crear un manual de funcionamiento interno del Servicio de Coordinación de Tiempo Libre para la simplificación, racionalización, homogeneización y mejora de la calidad de los procesos relacionados con la gestión de Tiempo Libre.

Ámbito de aplicación:

- Gestión de los Programas de Tiempo Libre.
- Coordinación de los centros de Tiempo Libre.

El manual va orientado a la normalización de tareas y procedimientos del Servicio de Coordinación, con el propósito de establecer una organización y sistematización de éste, ya que permite conocer su funcionamiento interno en lo referido a la descripción de tareas, procesos de gestión, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Programas de Tiempo Libre / Personal

A22 Regulación de los acuerdos establecidos con entidades externas

Regular los acuerdos establecidos con entidades externas para la gestión de los diversos servicios prestados y ofrecidos desde los centros de Tiempo Libre cubiertos a través del establecimiento de un protocolo que homogeneice el sistema de regularización de dichos servicios.

Se trata de regularizar todos los acuerdos de colaboración establecidos para mejorar y normalizar la regulación de los servicios prestados.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados



A23 Avance y desarrollo de los planes de inversión

Establecer un protocolo para avanzar, a través de estudios técnicos y económicos de carácter justificativo, en el desarrollo de los planes de inversión del periodo 2009-2012. Esta actuación permite mostrar una "radiografía" de las necesidades existentes en cuanto a las inversiones en Tiempo Libre.

Las acciones que contempla esta actuación están destinadas a la homogeneización, racionalización y optimización de los recursos para cada uno de los centros de la Red, así como para llevar a cabo un ajuste y una mejor redistribución presupuestaria del periodo 2009-2012.

Como actuación complementaria se recomienda la aportación y el acompañamiento de memorias que justifiquen las inversiones solicitadas en obras y adquisiciones por cada centro con el objetivo de asegurar la optimización y el aprovechamiento de las mismas.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Recursos e Infraestructuras

A24 Implantación de un sistema de seguimiento y control presupuestario

Crear un sistema de seguimiento, justificación y control técnico y financiero de los gastos e inversiones, especialmente de los planes de inversión de Tiempo Libre para el periodo 2009-2012, con objeto de garantizar una gestión adecuada de los mismos.

Con el desarrollo de actuaciones de seguimiento y control (revisiones, evaluaciones, inspecciones, etc.) se pretende:

- Ajuste de posibles desviaciones que puedan suceder en el avance y desarrollo presupuestario de los gastos e inversiones, garantizando así una ejecución y un desarrollo óptimo de los presupuestos.
- Mejora del desarrollo presupuestario, especialmente de los planes de inversión.

Posibilidad de realizar el seguimiento, la evaluación y el control, a través de la puesta en marcha de un sistema de indicadores y de un cuadro de mando integral.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Recursos e Infraestructuras

A25 Asesoramiento de expertos/as del sector hotelero y hostelero

Constituir sesiones y jornadas de trabajo que cuenten con la participación de asesores/as o expertos/as en el sector hotelero y hostelero, con el propósito de definir las pautas estratégicas de Tiempo Libre en relación a la modernización y mejora de la calidad de sus servicios y procesos de gestión, así como el alineamiento de estas pautas a las de calidad existentes en el sector hotelero y hostelero.

Mediante un proceso abierto de diálogo, a través del conocimiento de los testimonios de profesionales en esta materia, se trata de compartir conocimientos sobre la realidad hotelera y hostelera, para finalmente, poder definir una estrategia para el establecimiento de estándares de calidad en Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Personal

A26 Benchmarking de sistemas y modelos de gestión

Realizar estudios comparativos de sistemas y modelos de gestión relacionados con Tiempo Libre para fomentar el intercambio de conocimiento e información y el aprendizaje de buenas prácticas.

Esta actuación supone un proceso muy enriquecedor de mejora, ya que mediante el conocimiento de otras experiencias similares permite tomar ejemplos sobre otros modelos de gestión exitosos e innovadores implementados en otras organizaciones, permitiendo aplicar en Tiempo Libre aquello que se considere adecuado de cara a una mejora de calidad en la gestión y en los servicios prestados.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados



A27 Manual de procesos de gestión de la Red de centros

Elaborar un manual de procesos de gestión de toda la Red de Centros de Tiempo Libre que sirva de apoyo para identificar, analizar y mejorar los procesos de gestión operativa y ejecutiva de los centros que intervienen en los diferentes servicios que se prestan.

Este manual supone una herramienta útil para conocer y mejorar la gestión de los procesos, siempre orientado a la gestión de la calidad e integrando una triple perspectiva (servicios, clientes y procesos) para finalmente contribuir al proceso de modernización de Tiempo Libre y mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

El alcance de este manual es de aplicación para todos los procesos (estandarización) desarrollados en toda la Red, a través de sus diferentes centros y servicios.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Personal

A28 Planificación del calendario de actividades

Llevar a cabo una planificación de las nuevas actividades a desarrollar para adaptarlas a la propia organización con objeto de que encajen en el entramado de las programaciones de actividades ya existentes, aprovechando y optimizando para ello las instalaciones de la red de centros.

Tipo de Actuación: Clave

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Procesos de Gestión

Otros ámbitos relacionados: Recursos e Infraestructuras / Servicios Ofertados / Personal

A29 Formación adaptada a las necesidades del personal

Impartir formación adaptada a las necesidades de todo el personal de Tiempo Libre, tanto para el personal de Servicios Centrales, para que cuenten con los conocimientos necesarios y adecuados para la coordinación del Servicio de Tiempo Libre, como para el personal de la Red de centros, para que cuenten con la formación adecuada para la gestión de dicha red.

Se trata de formación de carácter especializado, según las necesidades de cada puesto, así como formación de carácter transversal o complementario, como por ejemplo formación en materia de seguridad, salud laboral, etc.

Las necesidades formativas detectadas en el diagnóstico elaborado para tal fin serán abordadas utilizando para ello, por un lado, recursos formativos propios (cursos de formación impartidos por el Instituto Andaluz de Administración Pública), así como otros recursos formativos.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Personal

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Procesos de Gestión

A30 Formación en dirección y alta gestión hotelera

Impartir formación especializada en dirección y alta gestión de establecimientos turísticos hoteleros y hosteleros, con el objetivo de mejorar, en el ámbito del sector turístico, la calificación ejecutiva y operativa de los/as responsables de la gestión y dirección de los centros de Tiempo Libre.

Entre las acciones formativas previstas se contempla la realización de un curso de alta gestión de establecimientos turísticos Hoteleros. Este curso está dirigido a los/as directores/as de los centros, así como a los/as responsables de gestión de los mismos.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Personal

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Procesos de Gestión



A31 Homologación de la formación

Estudiar la posibilidad de homologar la formación que no es impartida a través del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP).

A través de esta actuación se pretende fomentar la participación del personal de Tiempo Libre en las acciones formativas.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Personal

Otros ámbitos relacionados: Procesos de Gestión

A32 Canales de participación y comunicación del personal

Crear un conjunto de canales para facilitar la participación y comunicación de todo el personal de Tiempo Libre. A través de diferentes canales se pretende fomentar la participación y la comunicación entre el personal de Tiempo Libre con objeto de conocer sus opiniones y testimonios:

- Charlas informativas.
- Grupos de mejora.
- Buzón de sugerencias.
- Campaña informativa y de consulta.

Para llevar a cabo esta acción existe la posibilidad de aprovechar la utilización de las nuevas tecnologías (Internet) y los recursos divulgativos existentes para nutrir y/o complementar el desarrollo y habilitación de estos canales.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Personal

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Procesos de Gestión / Imagen y Comunicación

A33 Campaña de sensibilización para el personal

Diseñar y llevar a cabo una campaña de sensibilización dirigida a motivar e implicar a los/as trabajadores/as de forma que se sientan identificados/as con Tiempo Libre, participes y responsables de la calidad de los servicios prestados, así como concienciarle de la orientación y vocación de servicio a la ciudadanía que tiene Tiempo Libre.

Mediante este conjunto de acciones se pretende dar a conocer al personal de Tiempo Libre la importancia y los rasgos principales del servicio que prestan, así como su orientación a la ciudadanía.

Para esta campaña se plantea la posibilidad de desarrollar acciones complementarias de fomento y mejora de las relaciones sociales e interpersonales a través de espacios de encuentro que contribuyan a la integración del personal: actividades lúdicas, formación habilidades interpersonales, eventos de convivencia, grupos de ocio, comité lúdico, etc.

Tipo de Actuación: Soporte

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Personal

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados / Imagen y Comunicación

A34 Revisión del término "Residencia"

Estudiar la posibilidad de modificar el nombre actual de las Residencias de Tiempo Libre en lo que a nomenclatura se refiere, y en términos de imagen y comunicación, con el fin de evitar posibles confusiones que se pueden derivar del significado y uso tradicional del término "Residencia".

Se trata de ir utilizando el nuevo nombre a medida que se vaya renovando, actualizando y homogeneizando todo el material que incorpore dicho término [cartelería, etc.].

Se debe valorar la posibilidad de utilizar el concepto "Centro" en lugar de "Residencia" ya que es un concepto de carácter más neutral y con menor carga significativa.

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Programas de Tiempo Libre



A35 Modernización de la Imagen

Reforzar la nueva imagen de Tiempo Libre con el objetivo de difundir y reforzar una nueva imagen renovada y que revierta en un mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía como un servicio prestado desde la Consejería de Empleo. Esta actuación va dirigida únicamente en "términos de imagen y comunicación" a nivel interno.

Esta actuación incluye:

- Una revisión y actualización de la imagen de Tiempo Libre, basada en los usos en materia de comunicación utilizados por la Consejería de Empleo.
- Modernización de la imagen de la web de Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Recursos e Infraestructuras

A36 Publicación de revistas de Tiempo Libre

Poner en marcha y divulgar revistas sobre Tiempo Libre con objeto de difundir y hacer visible Tiempo Libre, en el ámbito político, institucional y social.

Concretamente, se prevé la divulgación de dos tipos de revistas:

- Revista "Tu tiempo": se trata de una revista de actualidad, de periodicidad trimestral, con contenidos de carácter informativo sobre los centros de Tiempo Libre en general.
- Revista "Tiempo Libre": se trata de una revista de cabecera, con contenidos generales sobre los diferentes servicios de Tiempo Libre, los centros que componen la Red, así como con información sobre los entornos que rodean a cada uno de los centros.

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Recursos e Infraestructuras

A37 Ampliación de materiales divulgativos y acciones de difusión

Ampliación y mejora de los materiales divulgativos sobre Tiempo Libre, así como de la difusión de los mismos, de cara a difundir la nueva imagen de Tiempo Libre y a fomentar su dinamización.

Algunas de las acciones que se plantean con esta actuación son:

- Actualización y mejora de los materiales divulgativos existentes sobre Tiempo Libre: folletos, videos de presentación y material audiovisual, etc.
- Ampliación y diversificación del número de destinatarios/as de los materiales divulgativos distribuyéndolos a entidades de carácter socio-laboral y del entorno de Tiempo Libre: Consejería de Empleo y Servicio Andaluz de Empleo, asociaciones, Ayuntamientos, etc.
- Posibilidad de aprovechar y optimizar los materiales divulgativos en la celebración de actos, jornadas, eventos, etc., así como en el desarrollo de actos de recibimiento de llegada de grupos y usuarios/as de la Red (protocolo de recibimiento). Colaboración en publicaciones, a nivel interno o externo, de la Junta de Andalucía.
- Acuerdos con entidades que ofrezcan divulgación.
- Participación y colaboración con los medios de comunicación (radio, TV, prensa, etc.).

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 1

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Recursos e Infraestructuras

A38 Jornadas y eventos de presentación y difusión

Celebrar jornadas, actos o eventos para presentar y difundir la nueva imagen de Tiempo Libre, así como los servicios ofertados, con el objeto de favorecer el conocimiento general de Tiempo Libre por parte de toda la ciudadanía.

Las acciones vendrán acompañadas de actividades dinamizadoras con el fin de promover la participación de la ciudadanía en dichos actos y eventos. Por ejemplo: proyección de contenidos en imágenes o videos sobre los centros.

Entre las acciones que contempla esta actuación destacan:

- Presentación y difusión de la nueva imagen de Tiempo Libre y de otras actuaciones del *Plan para la Modernización y la Mejora de la Calidad de Tiempo Libre 2009-2012*.
- Presentaciones públicas de ámbito político e institucional.
- Circuito de Jornadas de Puertas Abiertas en el entorno de cada centro (ámbito social).

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Recursos e Infraestructuras



A39 Mejora y ampliación de la encuesta de satisfacción

Mejorar y ampliar la encuesta de satisfacción de Tiempo Libre, que actualmente se distribuye a los/as beneficiarios/as de la temporada alta de verano, recogiendo de forma más completa y rigurosa, información acerca de la opinión y valoración de los/as beneficiarios/as sobre sus estancias en los centros, con el propósito de retroalimentación de la información y con el objetivo final de mejorar la calidad de los servicios prestados.

Las acciones que contempla esta actuación son las siguientes:

- Identificación de los objetivos de calidad, metas de cumplimiento e indicadores.
- Mejora del contenido de la encuesta, haciéndola más actual, y de forma que sirva para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad marcados para Tiempo Libre.
- Ampliación del tamaño de la muestra y diversificación de la población a la que va dirigida.
- Ampliación de los canales de distribución de la encuesta, permitiendo la cumplimentación desde la web de Tiempo Libre.

Posibilidad de crear nuevos sistemas de consultas basados en encuestas específicas y sectoriales (grupos, entidades infantiles, etc.).

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Modernización Tecnológica / Recursos e Infraestructuras

A40 Contactos con organismos del sector turístico

El fomento del contacto y la coordinación con organismos locales y del sector del turismo social es una vía alternativa y complementaria para mejorar la difusión de Tiempo Libre, así como para facilitar información sobre las posibilidades turísticas de cada entorno.

Las acciones que contempla esta actuación son las siguientes:

- Contacto y creación de convenios de colaboración con entidades u organismos relacionados con el turismo social, pertenecientes al entorno de Tiempo Libre. Afianzar presencia en el BITS.
- Contacto y creación de convenios de colaboración con organismos locales de turismo, como por ejemplo las Oficinas de Información y Turismo, para la difusión de información turística del entorno en cada centro, así como en la web de Tiempo Libre.

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 2

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Servicios Ofertados

A4.1 Intercambio de buenas prácticas

Promover el intercambio de buenas prácticas en todos los ámbitos relacionados con Tiempo Libre estableciendo para ello las bases para dicho intercambio y facilitando procesos de transferencia de conocimientos innovadores desarrollados en prácticas de otros organismos o entidades del sector.

Aprovechar la celebración de jornadas, actos y eventos relacionados con Tiempo Libre para canalizar y desarrollar esta actuación, incluyendo y fomentando el intercambio de buenas prácticas como contenido adicional o complementario a divulgar a través de los mismos.

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Programas de Tiempo Libre / Servicios Ofertados / Procesos de Gestión

A4.2 Participación en los Premios a la Calidad de la Junta de Andalucía

Participar en la convocatoria anual de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos y Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. Estos premios suponen un reconocimiento al esfuerzo y al buen trabajo realizado en materia de modernización de la gestión pública.

Se trata de optar a estos premios de la calidad con objeto de que se le reconozca, ya sea a Tiempo Libre como servicio o a algunos de los servicios prestados por éste, el impulso y la realización de actividades de mejora de la calidad de sus servicios, así como su participación en el desarrollo de la administración electrónica.

Tipo de Actuación: Estratégica

Nivel de Prioridad: 3

Ámbito de Actuación: Imagen y Comunicación

Otros ámbitos relacionados: Programas de Tiempo Libre / Servicios Ofertados / Procesos de Gestión / Personal



