



## CONCEJALÍA DE DEPORTES

### Índice - Organización de la Carta de Servicios

PRESENTACIÓN

ORGANIGRAMA

UBICACIÓN ,TELÉFONOS ,WEB MUNICIPAL, ETC.

MISIÓN

RELACIÓN CON RESTO AYUNTAMIENTO

COMPROMISO PERSONAL DEL RESPONSABLE DEL ORGANO

PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS

COMPROMISOS DE CALIDAD

INDICADORES



## CONCEJALÍA DE DEPORTES

### PRESENTACIÓN

La Concejalía de Deportes, consciente de la importante demanda que la práctica deportiva tienen en la sociedad actual, pone a disposición de los ciudadanos esta carta de compromiso de servicio público, trabajando por la excelencia e innovación y fomentando la práctica deportiva como hábito saludable tanto en el desarrollo físico como social del individuo.

De estas premisas parte la responsabilidad de las personas que trabajamos en la Concejalía de Deportes, ofertar a la ciudadanía Instalaciones deportivas y recursos relacionados con la actividad física y deportiva, informando a los ciudadanos sobre los servicios que tenemos encomendados y sobre los compromisos de calidad asumidos, así como, de los medios que tienen los ciudadanos para canalizar sus peticiones, sugerencias o reclamaciones al respecto.

Esperamos que nuestros compromisos respondan a sus expectativas y exigencias.



**CONCEJALÍA DE DEPORTES**

**MISIÓN**

La Concejalía de Deportes tiene como misión la satisfacción de las necesidades y demanda de los ciudadanos relativas a la promoción deportiva y al desarrollo de la cultura física, gestionando las instalaciones deportivas con eficacia y eficiencia, ofertando actividades a los ciudadanos, clubes deportivos, asociaciones, entidades, etc.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**UBICACIÓN, TELÉFONOS, WEB MUNICIPAL.....**

UBICACIÓN CONCEJALÍA DEPORTES: C/Foguerer José Romeu Zarandietta, nº2, 1ª planta C.P. 03005 (Alicante).

TELÉFONOS:

Centralita:	965 916012
Oficina de atención al público:	965 244735
Secretaría:	965 916163
Fax:	965 245702

WEB MUNICIPAL: [www.alicante-ayto.es](http://www.alicante-ayto.es) y/o entrado directamente ala pagina del Servicio de Deportes,  
<http://www.alicante.es/deportes>

ALICANTE DEPORTE: [www.facebook.com/AlicanteDeporte](http://www.facebook.com/AlicanteDeporte)

ALICANTE 12 METAS: [www.facebook.com/Alicante12metas](http://www.facebook.com/Alicante12metas)

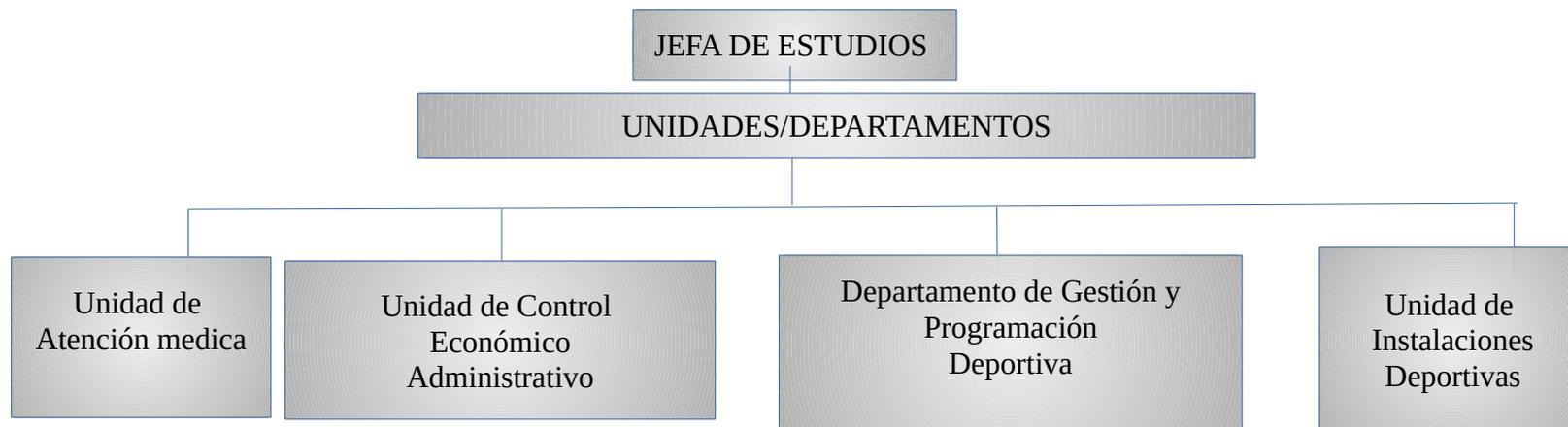
ALICANTE RUNNING: [www.facebook.com/AlicanteRunning](http://www.facebook.com/AlicanteRunning)

ESCUELAS Y JUEGOS ESCOLARES: [www.facebook.com/deporteescolaresalicante](http://www.facebook.com/deporteescolaresalicante)



**CONCEJALÍA DE DEPORTES**

**ORGANIGRAMA**



**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**  
**Jefe de Servicio**

**Relación con el resto de estructura municipal**

A través de la jefatura de servicio. Órgano que ostenta la responsabilidad administrativa, se dirige y coordina las distintas unidades/departamentos de la Concejalía de Deportes y es nexo de comunicación con el resto de la estructura municipal del Ayuntamiento de Alicante.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.**

La Concejalía de Deportes realiza un seguimiento de los compromisos de calidad que se recogen en esta carta, con objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio y mejorar continuamente.

Este servicio municipal dispone de un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados, reclamaciones desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones.

**Podrá utilizar el sistema de sugerencia, reclamaciones y/o felicitaciones por:**

\*Por escrito, a través de Registro General.

\*Por vía telemática, desde la web municipal de Alicante, entrando directamente en la pagina del Servicio de Deportes, <http://www.alicante.es/deportes>

\*Por correo postal dirigido a la Secretaria del Servicio de Deportes sito en C/Foguerer Romeu Zarandieta, nº2 C.P.03005 (Alicante).



## CONCEJALÍA DE DEPORTES

### DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS REALIZADOS ( 1 de 3 )

- Supervisión y coordinación de funcionamiento administrativo de la Concejalía de Deportes, proponiendo a los órganos decisorios la adopción de medidas para la mejora de dicho funcionamiento y para la coordinación y homogenización de los documentos que se generan desde esta Concejalía.
- Registro y distribución de los documentos que provienen del Registro General Municipal y los presentados en el Registro Auxiliar del Servicio de Deportes.
- Gestión de incidencias propias de la vida laboral de los empleados de la Concejalía (vacaciones, asuntos propios, permiso, licencias, etc.
- Coordinación del personal auxiliar de instalaciones deportivas para una óptima prestación de los recursos deportivos
- Contabilidad, gestión de gastos e ingresos.
- Enlace en informática municipal.
- Control gestor subvenciones públicas y control económico de las cuentas justificativos.
- Tramitación de expedientes de contratación de prestación de servicios y gestión de servicios públicos por procedimiento negociado sin publicidad y contratos menores, así como la elaboración de los pliegos técnicos e informes de valoración en los procedimientos abiertos.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS ( 2 de 3 )**

- Estudiar las necesidades de apoyo a todas las actividades deportivas, y creación de infraestructuras para la actividad deportiva de todo tipo y en todos los barrios.
- Fomentar y promocionar el deporte base a través de los programas deportivos en las escuelas Deportivas municipales, la organización de la fase local de los juegos escolares municipales , la organización de los campus deportivos y la escuela de verano y la organización de campañas deportivas municipales dirigidas a los centros escolares.
- Dar las franjas horarias más desaprovechadas de las instalaciones Deportivas municipales.
- proporcionar nuevas formas de relación social entre todos los ciudadanos .
- Estimular el deseo de los ciudadanos de realizar actividad física de forma regular.
- Cubrir las necesidades de practicar actividad física de determinados sectores de la sociedad a los que no pueden llegar la oferta privada.
- Fomentar los hábitos saludables relacionados con la actividad física.
- Colaborar con el deporte de competición a través de la organización, junto con las Federaciones Deportivas correspondientes, de todas las competiciones federadas en nuestras instalaciones municipales , coordinando al personal necesario para la apertura de las mismas.



## CONCEJALIA DE DEPORTES

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS ( 3 de 3)

- Seguimiento, control, supervisión, evaluación y certificación del buen funcionamiento derivado de la congestión que se realiza en algunas instalaciones Deportivas Municipales tanto portarte de clubes Deportivos o Asociaciones.
- Elabora los cuadrantes de ocupación de las instalaciones deportivas, reparto de horas y realización de comunicaciones, decretos, cuadrantes, impresos de solicitud, etc.
- Alquiler de instalaciones deportivas municipales para días y horas puntuales
- Controlar y supervisar los convenidos con diferentes clubes y Asociaciones Deportivas, por lo que se regulan la realización de diferentes actividades deportivas y servicios.
- Organización extraordinaria de eventos deportivos.



## CONCEJALÍA DE DEPORTES

### COMPROMISO DE CALIDAD ASUMIDOS ( 1 de 2 )

- Evaluar de forma continua el grado de satisfacción de los usuarios de los programas de actividades deportivas municipales.
- Mantener actualizada de forma permanente la información de todas las actividades, cursos y programas en la web de la Concejalía de Deportes.
- Apoyar el deporte de élite , para que sirva de espejo y motivación a nuestros jóvenes practicantes, inculcándole una mentalidad deportiva desde temprana edad.
- Innovar y trabajar con el objetivo primordial de crear una cultura deportiva, entre todos los ciudadanos/as alicantinos, facilitándoles al máximo la posibilidad de practicar actividades deportivas con el fin de que las integren en su forma de vida habitual con la consiguiente mejora de la calidad de la misma , a través de la planificación de cursos de actividades acuáticas y actividades deportivas, tanto de iniciación como de perfeccionamiento.
- Elaborar, gestionar, planificar, desarrollar y controlar los programas deportivos del Servicio de Deportes.
- Confeccionar, poner en práctica , controlar y evaluar los procedimientos ejecución de las tareas técnicas en relación a los programas deportivos.
- Gestionar, organizar, asesorar técnicamente y controlar el funcionamiento y planificación de todas las instalaciones deportivas.
- Organizar, gestionar y tener presencia en los eventos deportivos.
- Recoger los planeamientos y necesidades deportivas que se identifican en las Instalaciones Deportivas, organizando su funcionamiento.
- Realizar el seguimiento técnico y el proceso de evaluación de las actividades deportivas que afectan a los diferentes programas que se desarrollan desde el Departamento, controlando y evaluando la consecución de los objetivos planteados con la elaboración de los citados programas.



## CONCEJALÍA DE DEPORTES

### COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS ( 2 de 2)

- Agilizar la comunicación con todos los clubes deportivos y asociaciones deportivas vía internet, por medio de la creación de una base de datos que nos permita estar en permanente comunicación con ellos.
- Disminuir la ratio alumno por monitor de las actividades deportivas planificadas.
- Se atenderá de forma personalizada el 100% de las consultas de los usuarios que así lo requieren y las solicitudes de vista en un plazo máximo de 10 días.
- Las quejas y sugerencias recibidas serán contestadas por escrito, en un plazo máximo de 7 días.
- Se preguntará de forma permanente a los trabajadores que están en contacto directo con los usuarios.
- Se recopilarán y analizarán todas las quejas proponiendo en breve espacio de tiempo las soluciones a las mismas.
- Mantener una comunicación fluida de transmisión de la información con todos los usuarios de nuestras actividades deportivas gracias a los avances informáticos
- Identificar de forma continuada las causas reales de las posibles deficiencias de la calidad del servicio.
- Priorizar las acciones en función de las necesidades planteadas por los usuarios.
- Proporcionar en todo momento al usuario un trato respetuoso, amable y cordial, proporcionando la respuesta idónea a su consulta, y tratando, en lo posible, de finalizar su actuación frente a la administración, o en su defecto de orientarle y dirigirle en su proceso.
- Actuar con estricta sujeción a lo establecido en las leyes, ordenanzas y demás normas reguladoras de administración municipal.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO ( 1 de 5 )**

**Indicadores de productividad de la actividad y acciones desarrolladas**

**Indicadores externos (trimestrales)**

- Porcentaje de profesionales al frente de las actividades deportivas municipales según la normativa vigente.
- Porcentaje de solicitudes contestadas según los períodos que se establecen en los compromisos de calidad .
- Encuestas de calidad pasadas a los usuarios de las diferentes actividades deportivas.
- Encuestas de calidad pasadas a los clubes deportivos y asociaciones Deportivas.
- Número de visitas a la pagina web y número de sugerencias y quejas recibidas.
- Análisis de los estudios realizados y de los resultados de la aplicaron de instrumentos destinados a medir el índice de satisfacción del usuario y de la percepción de calidad total del mismo.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO ( 2 de 5 )**

Indicadores de productividad de la actividades y acciones desarrolladas

**Indicadores internos ( trimestrales):**unidad de control económico, Atención al público y administración

- Número de actuaciones competencia del servicio en materia de contratación y cumplimiento de sus plazos.
- Número de documentos contables tramitados en tiempo y forma.
- Número de incidencia y reclamaciones resueltas y contestadas a los interesados.
- Número de reservas de instalaciones y canchas deportivas.
- Número de reclamaciones cumplimentadas en los trámites de devolución de precios públicos correspondientes a la Concejalía de Deportes.
- Número de público informado correctamente y de forma verbal a petición del ciudadano.
- Número de peticiones e incidencias resueltas satisfactoriamente.
- Número de oficios y escritos tramitados por el resto de áreas municipales.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO ( 3 de 5 )**

**Indicadores de productividad de la actividades y acciones desarrolladas**

***Indicadores internos (trimestrales): Reservas y distribución de espacios deportivos, planificación, gestión y programación deportiva.***

- Número de reservas de temporada tramitadas en plazo.
- Número de reservas individuales en plazo.
- Número de peticiones de cambio de reservas en plazo.
- Número de reservas del fin de semana en plazo.
- Número de eventos realizados trimestralmente.
- Número de incidencias resueltas en los eventos.
- Número de controles en la gestión de los juegos escolares.
- Número de controles en la gestión de las escuelas municipales.
- Numero de incidencias resueltas en la gestión de los juegos y escuelas municipales satisfactoriamente.



**CONCEJALIA DE DEPORTES**

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO ( 4 DE 5 )**

**Indicadores de productividad de la actividades y acciones desarrolladas**

**Indicadores internos (trimestrales):** Auxiliar de servicio de instalaciones deportivas, animadores deportivos y servicio médico.

- Número de instalaciones cubiertas con personal de conserjería en los horarios de apertura señalados incluidos fines de semana.
- Número de controles realizados en relación a la programación de las escuelas municipales y los juegos en la instalación.
- Número de incidencias trasladadas de forma inmediata a las oficinas centrales municipales cuando hayan surgido en el transcurso de la actividad programada en la instalación.
- Número de incidencias trasladadas en relación a averías urgentes y necesarias.
- Número de incidencias detectadas de reparaciones no urgentes o necesarias.
- Número de incidencias probadas por desconsideración de los conserjes con los usuarios.
- Número de instalaciones cubiertas con personal de socorrismo en los horarios de apertura señalados incluidos fines de semana.
- Número de controles realizados en relación a la actividad señalada en las piscinas municipales.
- Número de usuarios tendidos en las actividades programadas de cursos y cursillos.
- Número de incidencias probadas por desconsideración de los monitores.



CONCEJALIA DE DEPORTES

INDICADORES DE SEGUIMIENTO ( 5 DE 5 )

Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas

**Indicadores internos (trimestrales): Auxiliar de servicio de instalaciones deportivas, animadores deportivas, animadores Deportivos y servicio medico.**

- Número de controles relativas al uso debido de las normas de seguridad en el baño.
- Número de usuarios atendidos por lesiones o heridas y/o primeros auxilios en las instalaciones deportivas.
- Número de controles relativos al mantenimiento y suministro de botiquines.
- Número de actuaciones prestadas por servicio médico en los eventos donde es necesaria su intervención.
- Número de usuarios valorados en relación a peticiones de bonificaciones de precios públicos por razones médicas.