

Concejalía de Deportes

Excmo. Ayto. de Orihuela

Carta de Servicios

Periodo 2017-2019



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA



CONCEJALÍA DE DEPORTES
un pasomás...

@dxtsorihuela

CONCEJALÍA DE DEPORTES DEL EXCMO. AYTO. DE ORIHUELA

CARTA DE SERVICIOS

Misión

- Fomentar la actividad física entre toda la población, para la mejora de su bienestar, potenciando la calidad de vida, el equilibrio social y el desarrollo sostenible.
- Gestionar las instalaciones deportivas municipales y ofertar actividades deportivas a todos los ciudadanos.

Visión

- Ser modelo de excelencia y calidad en los servicios deportivos ofrecidos a los ciudadanos y asociaciones oriolanas.
- Responder a las nuevas demandas de ocio, actividad física y salud a través del deporte, siendo una referencia como organización y una seña de identidad de la ciudad.

Valores

- Participación de los ciudadanos y Asociaciones.
 - Accesibilidad y equidad en la práctica deportiva.
 - Fomento del Asociacionismo Deportivo.
- Cultura de colaboración y trabajo en equipo.
 - Sentido de pertenencia.
 - Confianza, credibilidad, comunicación, transparencia.
- Responsabilidad de la gestión.
 - Profesionalidad de la gestión.
 - Conciencia de costes.
 - Flexibilidad de respuesta.

Objetivos

- Estimular e incentivar la participación ciudadana.
- Facilitar a los ciudadanos la prestación del servicio atendiendo a sus necesidades y a ser posible excediendo sus expectativas.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en los servicios prestados.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.
- Proporcionar a nuestro personal la motivación, capacitación, información, equipamiento e infraestructura que le permita desarrollar sus tareas con un nivel de eficacia óptimo.
- Analizar los resultados de los indicadores de proceso establecidos, que nos permita detectar áreas de mejora y puntos fuertes en la gestión de los servicios.

Normativa-Legislación

General:

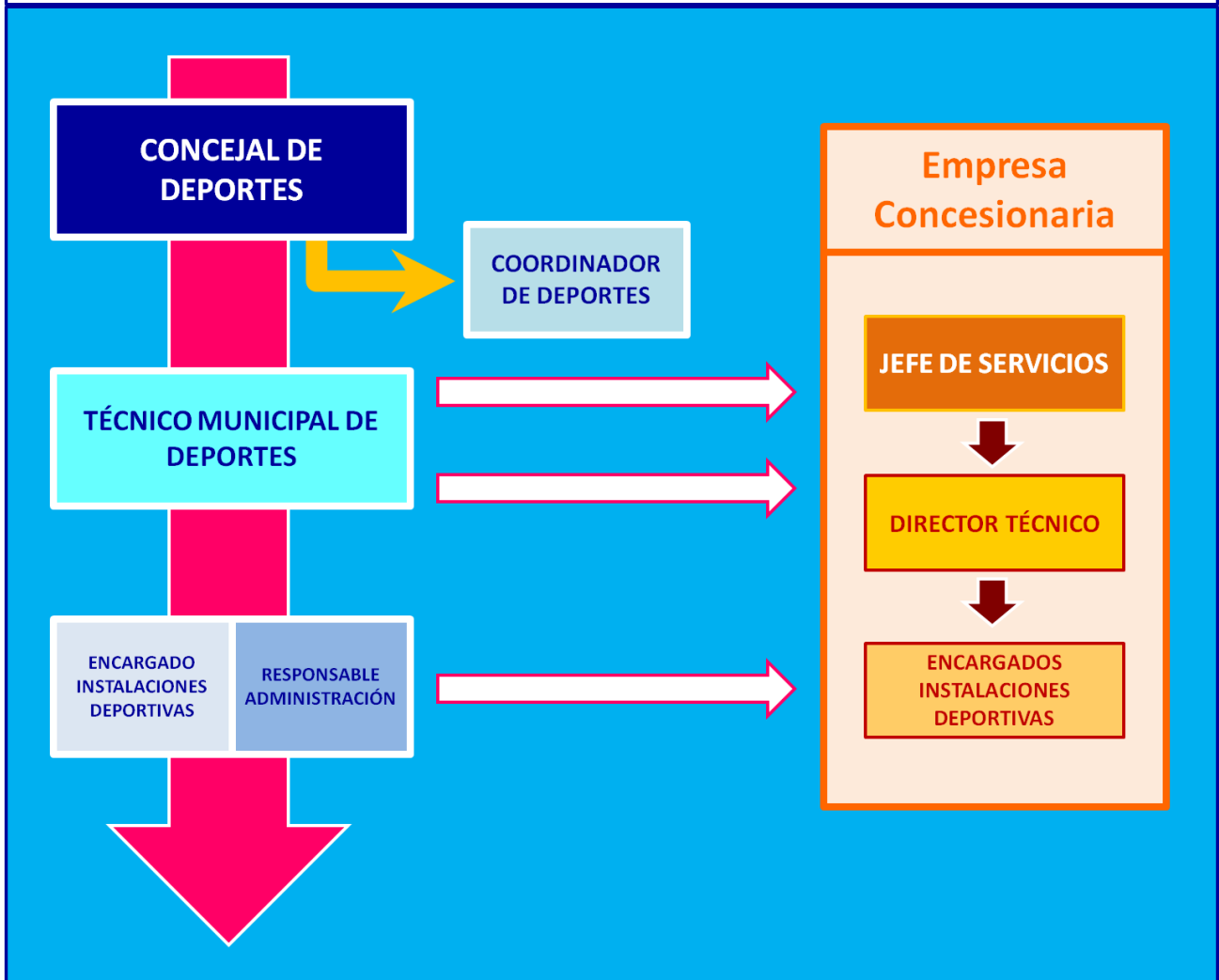
- Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Orden de 9 de marzo de 1971 por la que se aprueba la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- REAL DECRETO 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 12/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana
- Decreto 255/1994, de 7 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las normas higiénico-sanitarias y de seguridad de las piscinas de uso colectivo y de los parques acuáticos
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.

Específica:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
- Ley 2/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, del Deporte y la Actividad Física de la Comunitat Valenciana.
- Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- DECRETO 143/2015, de 11 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo de 1990.
- Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

**ORGANIGRAMA
CONCEJALÍA DE DEPORTES - EXCMO. AYTO. DE ORIHUELA
2017-2019**



Catálogo de Servicios

*Los servicios deportivos podrán ser modificados cada temporada en función de la demanda deportiva del municipio.

PROGRAMAS DEPORTIVOS CONCEJALÍA DE DEPORTES – EXCMO. AYTO. DE ORIHUELA 2017-2019							
DEPORTE ESCOLAR		ESCUELAS DEPORTIVAS MUNICIPALES	LIGAS LOCALES	ACTIVIDADES ACUÁTICAS	ACTIVIDADES FITNESS Y WELLNESS	EVENTOS DEPORTIVOS	
Juegos Deportivos Municipales		Difusión y promoción de la actividad física y el deporte en edad escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Atletismo • Baloncesto • Balonmano • Fútbol • Gimnasia rítmica • Multideporte • Natación • Tenis • Voleibol 	<ul style="list-style-type: none"> • Fútbol sala 	<ul style="list-style-type: none"> • Natación bebés • Natación infantil • Natación escolar • Natación pedanías • Natación embarazadas • Natación adaptada • Natación terapéutica • Natación tercera edad • Natación adultos • Natación dirigida • Acondicionamiento físico • Aquafitness 	<ul style="list-style-type: none"> • Gimnasio • Actividades de sala: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aerobic ▪ GAP ▪ Step ▪ Gimnasia de mantenimiento ▪ Zumba • Actividades de sala en pedanías: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aerobic ▪ Gerontogimnasia 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizador • Colaborador
Jornadas de promoción <ul style="list-style-type: none"> • Atletismo • Balonmano • Ciclismo • Cross • Deporte adaptado • Deportes de playa • Fútbol sala • Juegos tradicionales • Multiaventura • Multideporte • Natación • Pádel • Piragüismo • Rugby • Tenis • Vela • Voleibol • Zumba 	Ligas regulares <ul style="list-style-type: none"> • Baloncesto • Balonmano • Fútbol sala • Voleibol 						
Servicio de fisioterapia				Servicio de socorrismo			

a. Derechos.

- ii. Tener acceso a la información sobre las actividades organizadas:
 - 1. La oferta del programa deportivo y su forma de acceso.
 - 2. Las instalaciones y los equipamientos a su disposición.
 - 3. El calendario y horario de prestación del servicio.
 - 4. El listado de precios públicos y tarifas aplicables a cada uno de los servicios.
 - 5. La suspensión de servicios o cualquier incidencia que se produzca.
 - 6. Las mediciones de calidad del agua y del aire (pH, Cl, temperatura, condiciones bacteriológicas, humedad relativa, CO2 etc.), en el caso de servicios de enseñanza deportiva prestados en piscinas.

- iii. Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos y que se cumplan las medidas de higiene, salud, seguridad y accesibilidad establecidas por la normativa vigente para cada uno de los usuarios.
- iv. Cumplimiento del programa de actividades y servicios deportivos establecidos según los objetivos fijados.
- v. Derecho a recibir una atención con la máxima cortesía por parte del personal de la Concejalía de Deportes de manera directa e individualizada.
- vi. Recibir el servicio por personal con la cualificación adecuada.
- vii. Formular cualquier sugerencia, felicitación, reclamación o queja y conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- viii. Ejercer los derechos de confidencialidad, privacidad, acceso, rectificación, cancelación respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- ix. Aplicación de criterios de transparencia en las cuestiones que puedan afectarle.
 - i. Exigir el cumplimiento del Reglamento sobre Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales por medio de los empleados y de los responsables de la gestión de los Centros.

a. Deberes.

- i. Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios y personal de la Concejalía de Deportes.
- ii. Hacer adecuado uso de las instalaciones deportivas, respetar el material y los equipamientos deportivos, colaborando en su conservación y limpieza.
- iii. Respetar la normativa respecto a la indumentaria apropiada para cada estancia de las instalaciones deportivas.
- iv. Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios deportivos, atendiendo a las indicaciones del personal de las instalaciones deportivas municipales.
- v. Cumplir la normativa general y la específica para cada servicio e instalación deportiva.
- vi. Cumplir lo establecido en la normativa vigente respecto a espacios deportivos y, en especial, lo relativo al consumo de tabaco, alcohol y sustancias estupefacientes.
- vii. Abonar las tasas y/o precios de inscripción de los servicios.

Participación Ciudadana

- a. Sugerencias.
- b. Reclamaciones y quejas.
- c. Felicitaciones.
- d. Encuesta de satisfacción.
- e. Correo electrónico: buzondeportes@orihuela.es
- f. Correo postal: Palacio del Agua - Avda. Alcalde Vicente Escudero nº 2.
- g. Teléfono: +34 96 673 77 20.
- h. Atención al público: Palacio del Agua - Avda. Alcalde Vicente Escudero nº 2.
- i. Registro General del Ayuntamiento.
- j. Sede electrónica: <https://orihuela.sedelectronica.es/info.0>
- k. Aplicación informática Epublico – Gestiona.
- l. Consejo Municipal de Deportes.

Atributos de Calidad – Compromisos.

a. Evaluación de la Calidad

- Medición de la satisfacción de los usuarios y percepción de la calidad de los servicios con carácter anual.
- Compromiso de respuesta ante reclamaciones y quejas de los usuarios en un plazo máximo de 15 días.

b. Medio Ambiente

- Aplicación de medidas de ahorro energético y reducción de impacto ambiental.
- Difusión y promoción de buenas prácticas y sensibilización ambiental.

c. Seguridad

- El equipamiento y el material cumplirá las normas UNE de seguridad.

Datos de carácter complementario

a. Dirección postal y teléfono:

Excelentísimo Ayuntamiento de Orihuela

Calle Marqués de Arneva, 1

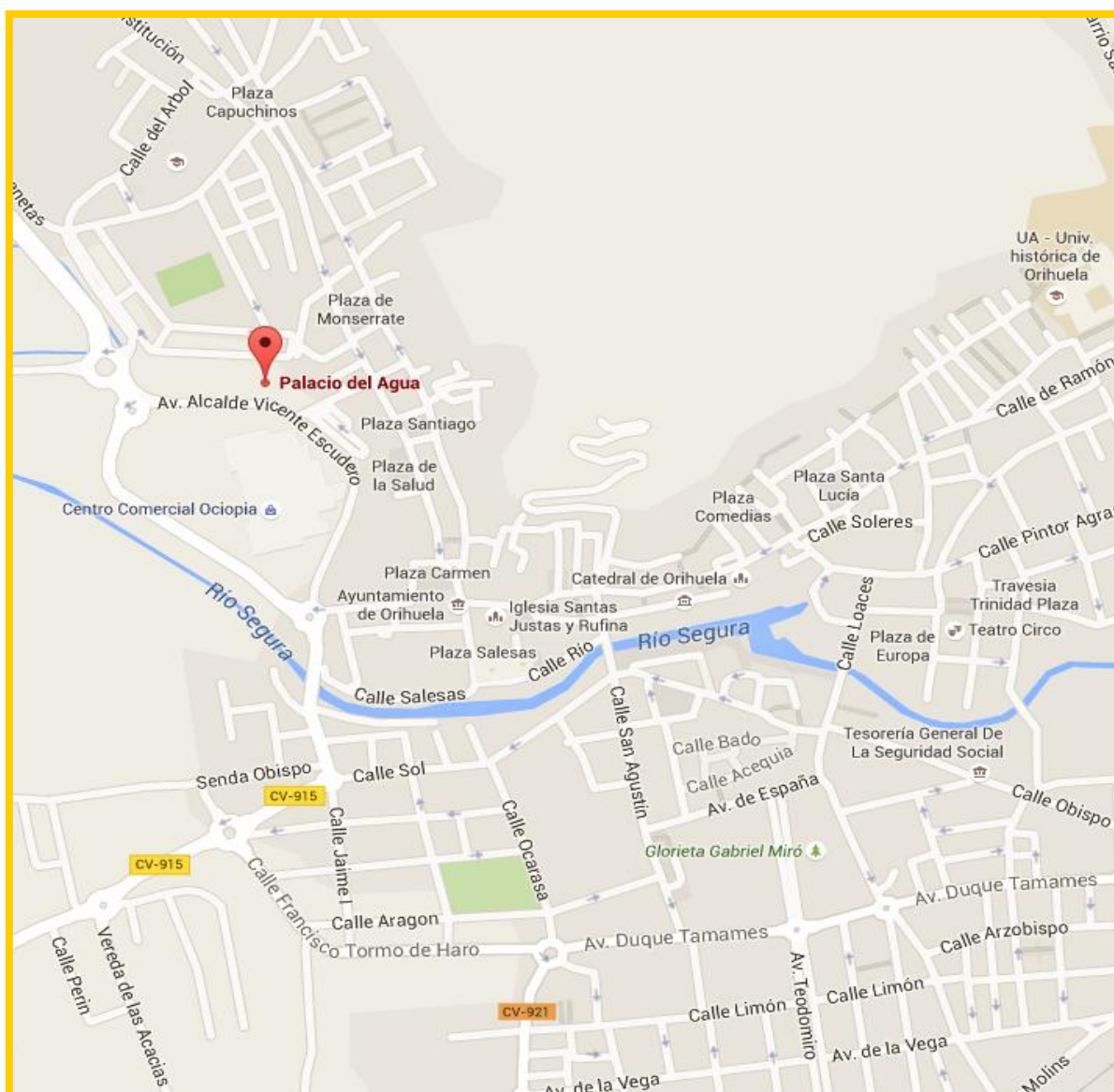
+34 96 607 61 00 – +34 96 673 68 64

Concejalía de Deportes

Palacio del Agua

Avda. Alcalde Vicente Escudero nº 2

+34 966 737 720



b. Página web, correo electrónico, y redes sociales:

i. **Página web:** www.oriuela.es/deportes

ii. **Correo electrónico:**

1. buzondeportes@oriuela.es

2. deportes@oriuela.es

iii. **Redes Sociales:**

1. **Facebook:** facebook.com/deportesorihuela

2. **Twitter:** @dxtsorihuela

3. **Instagram:** @dxtsorihuela

4. **Wordpress:** dxtbaseoriuela.wordpress.com

5. **Youtube:** Canal Concejalía de Deporte Orihuela

c. Horario de atención al público:

• **Invierno (Enero-Junio / Septiembre-Diciembre):**

- De lunes a viernes de 08:00-15:00 / 17:00-20:00.

• **Verano (Julio-Agosto):**

- De lunes a viernes de 08:30-14:00.

d. Directorio y Horario de las instalaciones deportivas:

- **Directorio de las instalaciones deportivas:**

Instalación Deportiva	Localidad	Dirección	Teléfono
Palacio del Agua	Orihuela centro urbano	Avda. Alcalde Vicente Escudero nº 2	+34 966 737 720
Polideportivo “EL Palmeral”	Orihuela centro urbano	Avda. Doctor García Rogel, s/n	+34 966 737 720
Polideportivo “Las Espeñetas”	Orihuela centro urbano	C/ Hermandad de la Resurrección, s/n	+34 966 737 720
Campo Municipal “Los Arcos”	Orihuela centro urbano	Camino Viejo de Molins s/n	+34 966 737 720
Centro Deportivo Municipal “Orihuela Costa”	Orihuela Costa	Calle Niágara, nº 23	+34 965 503 915
Pabellón Municipal “Bernardo Ruíz”	Orihuela centro urbano	Avda. Doctor García Rogel, s/n	+34 965 304 101
Polideportivo “ Arneva”	Arneva	C/ Francisco Girona, s/n	+34 966 737 720
Polideportivo “Desamparados”	Desamparados	C/ Vereda el Mansegal, s/n	+34 966 737 720
Polideportivo “La Aparecida”	La Aparecida	C/ Comercio, s/n	+34 966 737 720
Polideportivo “La Murada”	La Murada	C/ Polideportivo s/n, Dirección Cv-870 A	+34 966 737 720
Polideportivo “San Bartolomé”	San Bartolomé	C/ Doctor Francisco Ferrer, s/n	+34 966 737 720
Polideportivo “Torremendo”	Torremendo	C/ Polideportivo, s/n	+34 966 737 720

• **Horario de las instalaciones deportivas:**

Instalación	Lunes - Viernes		Sábado		Domingo y Festivos	
	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Palacio del Agua	08:00-15:00	15:00-23:00* ¹	09:00-14:00	16:00-20:00	09:30-14:00* ²	CERRADO
Polideportivo "EL Palmeral"	08:00-14:00	16:00-23:00	08:00-15:00	15:00-22:00	08:00-14:00	15:00-21:00
Polideportivo "Las Espeñetas"	CERRADO	15:30-22:30	08:00-15:00	15:00-22:00	08:00-14:00	CERRADO
Campo Municipal "Los Arcos"	* ³	* ³	* ³	* ³	* ³	* ³
Centro Deportivo Municipal "Orihuela Costa"	08:00-14:00	14:00-23:00	9:00-14:00	14:00-21:30	9:00 a 15:00	CERRADO
Pabellón Municipal "Bernardo Ruíz"	CERRADO	16:00-23:30	08:00-15:00	15:00-22:00	09:00-14:00	16:00-21:00* ³
Polideportivo "Arneva"	08:00-14:00	16:00-23:00	09:00-14:00	16:00-20:00	09:00-14:00	16:00-21:00
Polideportivo "Desamparados"	CERRADO	16:00-23:00	09:00-14:00	16:00-20:00	09:00-14:00	CERRADO
Polideportivo "La Aparecida"	CERRADO	16:00-23:00	09:00-14:00	16:00-20:00	09:00-14:00	CERRADO
Polideportivo "La Murada"	CERRADO	16:00-23:00	09:00-14:00	16:00-20:00	09:00-14:00	CERRADO
Polideportivo "San Bartolomé"	CERRADO	16:00-23:00	09:00-14:00	16:00-20:00	09:00-14:00	CERRADO
Polideportivo "Torremendo"	* ⁴	* ⁴	* ⁴	* ⁴	* ⁴	* ⁴

*¹ Piscina cubierta de 08:00-22:30/Alquiler de fútbol 7 y pádel de 08:00-23:00.

*² Abierto para alquiler de fútbol 7 y pádel/Piscina cubierta cerrada.

*³ Reservado para entrenamientos y competiciones oficiales.

*⁴ Apertura previa solicitud.