

## **CARTA DE SERVICIOS DEL PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALMERIA**

### **INTRODUCCION**

La Carta de Servicios del Patronato Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Almería es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de forma clara y concisa sobre los servicios deportivos que presta, para promocionar y facilitar la práctica deportiva a todos los niveles como un medio educativo a través de este y como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de la integración social del individuo. Para ello se dota al usuario de equipamientos deportivos y de una amplia y variada oferta deportiva dirigida a todos los colectivos de nuestra ciudad.

Los objetivos que se marca esta Carta de Servicios son los siguientes:

- Informar a la población sobre los servicios prestados y en qué condiciones se prestan, de forma presencial, online, o soporte impreso.
- Prestar los servicios con los niveles de calidad, responsabilidad y compromiso.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Promover la participación ciudadana en el ámbito deportivo.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados; detectar los ámbitos donde mejorar.

### **SERVICIOS QUE PRESTA EL PMD**

#### **1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN, INSCRIPCIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y ALQUILER DE INSTALACIONES MUNICIPALES:**

- Trámites y servicios

#### **2. PLANIFICACION, GESTION, COORDINACION Y DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS MUNICIPALES:**

- P.M. de Actividad física Adaptada

- P.M. de Actividad física en la Naturaleza
  - P.M. de Actividad física para Mayores
  - P.M de Competiciones y Eventos deportivos: Organizar y/o colaborar e incentivar y ayudar en la celebración de Torneos y Competiciones, Acontecimientos, Espectáculos y Eventos Deportivos de ámbito Local, Provincial, Autonómico, Nacional e Internacional.
  - Programa Municipal de Ayuda al Deporte Base (PROMADEV):Escuelas Deportivas Municipales
  - Juegos Deportivos Municipales
3. FOMENTAR, COLABORAR Y FACILITAR LA ACTIVIDAD DEPORTIVA DE ENTIDADES Y CLUBES DEPORTIVOS. OFRECER AYUDAS MEDIANTE PROGRAMA DE SUBVENCIONES: AL DEPORTE DE COMPETICIÓN O DE ALTO RENDIMIENTO, AL DEPORTE BASE, Y A DEPORTISTAS EN GENERAL PARA FOMENTAR LA PRÁCTICA DEPORTIVA.
- Convocatoria Anual de Subvenciones
  - Firma de convenios con entidades deportivas de Almería
4. FAVORECER Y PROMOVER EL USO DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES PARA ESCUELAS DEPORTIVAS, CLUBES, ASOCIACIONES Y PARTICULARES.
- Reservas de Temporada y utilización de los equipamientos municipales para el desarrollo de Actividades Deportivas (escuelas deportivas, juegos deportivos, entrenamientos....).
  - Alquiler de instalaciones deportivas para la realización de actividades lúdico-deportivas y formativas, competiciones y eventos deportivos por entidades, empresas y particulares.
  - Cesión de espacios deportivos para entrenamientos a Escuelas Deportivas, Clubes y Asociaciones participantes en competiciones

## 5. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS AL DEPORTE.

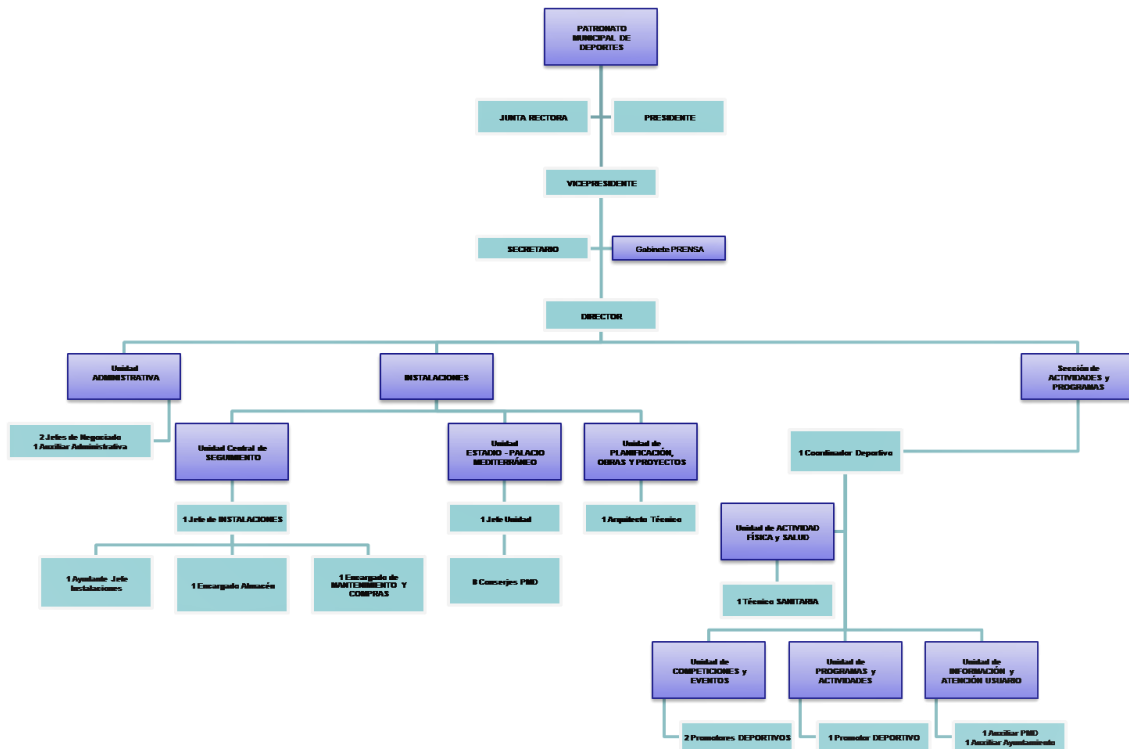
- Gala del Deporte
- Entrega de trofeos en los Juegos deportivos Municipales

### NORMATIVA

- Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte de Andalucía.
- Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, Reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Reglamentos deportivos federativos.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 38/2003 de 17 de noviembre, General de Subvenciones, que establece la necesidad de articular, para el caso de las Entidades Locales, sus bases reguladoras, a través de una Ordenanza de Subvenciones, de carácter general o específico para cada modalidad.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y RD 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo LPD.
- Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 1/2014, de 24 de junio, Ley de transparencia pública de Andalucía.

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## ORGANIGRAMA



## COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

1. Facilitar una información de calidad sobre las actividades deportivas municipales programadas
2. Realizar un proceso sencillo de matriculación y renovación de las actividades deportivas, así como facilitar las modalidades de pago de manera presencial en el servicio de atención al usuario, a través de máquinas expendedoras.
3. Planificar una programación amplia, variada y de calidad de actividades deportivas
4. Publicar la planificación anual y Actividades de los Programas deportivo Municipales (horarios, instalaciones, programación de actividades, fechas, precios,...). Así mismo se

publicaran de forma puntual Torneos, Competiciones y Eventos deportivos. Esta información deberá estar actualizada a través de la página web del PMD.

5. La oferta de servicios deportivos municipales deberá llegar a los distintos grupos de población (Niños, Jóvenes - Adultos y Mayores).
6. Prestar los servicios deportivos municipales con amplios horarios para facilitar el acceso a la práctica de las actividades deportivas.
7. Mantener las instalaciones adaptadas para la práctica de cada una de las actividades deportivas
8. Convenios con Escuelas Deportivas, Clubes y Asociaciones.

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

### 1.-DERECHOS

- Recibir información de interés general sobre el servicio concreto en cualquiera de sus modalidades: presencial, telefónica o telemática (oferta de servicios, instalaciones, horarios, tarifas vigentes, etc.)
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en buenas condiciones de uso y con accesos adecuados, eliminando barreras arquitectónicas, de forma que se facilite su uso a personas con alguna discapacidad.
- Disfrutar de las actividades programadas en condiciones de seguridad y salubridad.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Formular sugerencias, consultas, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Realizar consultas respetando la privacidad y personalizando la información facilitada en función de sus necesidades y preferencias.
- Acceder, rectificar y cancelar sus datos personales con confidencialidad, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- La igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio

## 2.- DEBERES

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios.
- Hacer adecuado uso de instalaciones deportivas con la indumentaria apropiada y respetando los espacios, equipamientos.
- Cumplir las normas y requisitos determinados por el PMD.
- Cumplimentar los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.
- Abonar el precio en el periodo establecido para ello, en su caso, conservar los títulos de uso de los diversos servicios durante su periodo de validez y presentarlos a requerimiento del personal de la instalación.
- Respetar el material y los equipamientos deportivos de las instalaciones y demás dependencias, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Respetar el funcionamiento y el horario de los servicios deportivos e instalaciones, atendiendo a las indicaciones del personal encargado de las mismas. El incumplimiento de las responsabilidades y de las normas establecidas para el uso de las instalaciones deportivas, puede dar lugar al correspondiente apercibimiento y/o sanción.

## SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- PARTICIPACION Y ATENCION CIUDADANA.-
  - Telemático:
    - Correo electrónico ([pmdalmeria@aytoalmeria.es](mailto:pmdalmeria@aytoalmeria.es))
    - Pagina web: [www.pmdalmeria.es](http://www.pmdalmeria.es)
- QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.-
  - Presentar la petición por escrito, email o en los buzones situados en las instalaciones deportivas, en el modelo general de solicitud del PMD, indicando el tema a tratar. Describir los hechos concretos aportando el máximo de detalles.
  - Derivación de la petición al director y de él al área responsable de sus respuesta o solución

- Resolución o respuesta de la petición en los plazos establecidos por la Ley de Procedimiento Administrativo Común (art. 21.2).” El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.
- Respuesta al solicitante:
  - Por e-mail
  - Presencial en las oficinas del PMD
  - Correo ordinario

## **VIAS DE VALORACION DE NUESTROS SERVICIOS PARA SU MEJORA**

Presencialmente en nuestras oficinas mediante el modelo de solicitud general del PMD

- Buzones en las instalaciones deportivas municipales
- Por correo electrónico
- Encuestas (apps)
- Pagina web
- Twiter y Facebook

## **DATOS DE UBICACIÓN, HORARIOS, CONTACTO, SEDE ELECTRONICA. DIRECTORIO**

### **Dirección**

Estadio Municipal de los Juegos Mediterráneos  
C/ Alcalde Santiago Martínez Cabrejas, 5. Almería 04007

### **Horarios de atención al público:**

#### **Mañanas.-**

De septiembre a junio de 9.00 a 14.00 horas

De julio a agosto de 9.00 a 13.00 horas

#### **Tardes.-**

De octubre a mayo, martes y jueves de 17.00 a 19.00 horas

**Teléfonos de contacto:**

ÁREAS	TELÉFONOS
Información general (Centralita)	950332100
Administración	950332093
Juegos Deportivos Municipales	950332103
Instalaciones	950332110
Fax	950332101

Correo electrónico: [pmd@aytoalmeria.es](mailto:pmd@aytoalmeria.es)

Página web: [www.pmdalmeria.com](http://www.pmdalmeria.com)

NOMBRE	TELÉFONO	EXT.	E-MAIL
<b>CONCEJALÍA</b>			
Juan José Segura Román	677582216	2275	<a href="mailto:jsegura@aytoalmeria.es">jsegura@aytoalmeria.es</a>
Secretaria	677557019	2273	<a href="mailto:concejalia.deportes@aytoalmeria.es">concejalia.deportes@aytoalmeria.es</a>
<b>DIRECCIÓN</b>			
Antonio Orta Cantón	677554040	2260	<a href="mailto:aorta@aytoalmeria.es">aorta@aytoalmeria.es</a>
<b>ADMINISTRACIÓN</b>			
Sebastián Plaza Martínez	677556283	2262	<a href="mailto:splaza@aytoalmeria.es">splaza@aytoalmeria.es</a>
Inmaculada Terres Martínez	677556946	2270	<a href="mailto:iterres@aytoalmeria.es">iterres@aytoalmeria.es</a>
Verónica Pérez Vila	677582246	2288	<a href="mailto:vperez@aytoalmeria.es">vperez@aytoalmeria.es</a>
Erica del Carmen Cara García	677597640	2254	<a href="mailto:ecara@aytoalmeria.es">ecara@aytoalmeria.es</a>
<b>PROGRAMAS Y ACTIVIDADES</b>			
M <sup>a</sup> Ángeles Ramírez Montoya	677556409	2263	<a href="mailto:maramirez@aytoalmeria.es">maramirez@aytoalmeria.es</a>
Nuria Peralta López	677556073	2261	<a href="mailto:nperalta@aytoalmeria.es">nperalta@aytoalmeria.es</a>
José Ramón Chicano Rodríguez	677572591	2255	<a href="mailto:jrchicano@aytoalmeria.es">jrchicano@aytoalmeria.es</a>
Manuel Cortés Padilla	677567179	2256	<a href="mailto:mcortes@aytoalmeria.es">mcortes@aytoalmeria.es</a>
<b>INSTALACIONES</b>			
Guillermo López de Alda Concepción	677553819	2259	<a href="mailto:glopeza@aytoalmeria.es">glopeza@aytoalmeria.es</a>
Juan José Cano Tamayo	677597478	2253	<a href="mailto:jicano@aytoalmeria.es">jicano@aytoalmeria.es</a>
José María Asensio Ferrón	677594582	2251	<a href="mailto:jmasensio@aytoalmeria.es">jmasensio@aytoalmeria.es</a>
Ignacio Martín Carpena	677553823	2265	<a href="mailto:imartin@aytoalmeria.es">imartin@aytoalmeria.es</a>
<b>ALMACÉN</b>			
José Rivas Montero	677556548	2268	<a href="mailto:jrivas@aytoalmeria.es">jrivas@aytoalmeria.es</a>



MANTENIMIENTO			
Antonio Torres Siles	629519576	2266	<a href="mailto:atorres@aytoalmeria.es">atorres@aytoalmeria.es</a>
ADMISIONES			
Alejandro Salvador Mena	677556687	2272	<a href="mailto:asalvador@aytoalmeria.es">asalvador@aytoalmeria.es</a>
CONSERJERÍAS			
Palacio 1	686537204	2280	
Palacio 2	686536135	2281	
Garita Estadio	690214145	2279	
Estadio 1	686536606	2277	
Estadio 2	690214014	2278	

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTION

1. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS CON PATROCINIO O SUBVENCION
  - a. Número de participantes
  - b. Servicios deportivos
  - c. Número de ayudas
  - d. Aforo
  - e. Numero de eventos
2. COLABORACION EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS  
AUTORIZADOS EXTERNOS se consideran:
  - a. Eventos en la vía publica
  - b. Eventos en instalaciones ordinarias
  - c. Eventos en instalaciones extraordinarias
 Indicadores.-
  - i. Indicadores de numero de eventos
  - ii. Servicios deportivos
3. SERVICIO DE ACTIVIDADES FISICAS DIRIGIDAS
  - a. Programa de actividad física para mayores
    - i. Servicios deportivos
    - ii. Numero de actividades
  - b. Programa de actividad física en la naturaleza
    - i. Servicios deportivos

- ii. Numero de actividades
  - c. Escuelas Deportivas Municipales
    - i. Numero de deportes
    - ii. Numero de módulos
    - iii. Servicios deportivos
- 4. SERVICIO DE APOYO PARA LA ACTIVIDAD FISICA EN POBLACION ESPECIAL
  - a. Numero de actividades deportivas
  - b. Servicios deportivos
  - c. Numero de ayudas
- 5. SERVICIO DE ACCESO A LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE GESTION PROPIA
  - a. USO ABONADOS
  - b. USO NO ABONADOS Y ENTRADAS PUNTUALES
  - c. USO PROGRAMAS DEPORTIVOS
    - i. EDM
    - ii. OTROS
  - d. USO ENTIDADES DEPORTIVAS TEMPORADA.
    - i. Número de entidades deportivas
- 6. SERVICIO DE AYUDAS Y SUBVENCIONES PROGRAMAS DEPORTIVOS.
  - a. CONVOCATORIA ORDINARIA PROGRAMAS DEPORTIVOS
    - i. MODALIDAD AC y AR
    - ii. MODALIDAD B
    - iii. MODALIDAD C
    - iv. MODALIDAD D
  - b. CONVOCATORIA ORDINARIA DE SUBVENCIONES AL:
    - i. TRANSPORTE
    - ii. DEPORTES FERIA
- 7. DEPORTES FERIA
  - a. Número de ayudas
  - b. Número de servicios deportivos