



CARTA DE SERVICIOS

2016-2018



Esta Carta de Servicios es una versión reducida de la aprobada por Gerencia de la FDM el 25 de octubre de 2016 y permanecerá vigente hasta octubre de 2018.

La versión íntegra puede ser consultada en: <http://www.deportevalencia.com/la-fundacion/documentos-legales/carta-servicios/>

¿QUIÉNES SOMOS?

El Organismo Autónomo **Fundación Deportiva Municipal** de Valencia es una entidad de derecho público de naturaleza institucional. Fue creado por el **Ayuntamiento de Valencia** el 10 de abril de **1981**. En el año 2016, por lo tanto, se cumplen los 35 años de actividad como organismo autónomo municipal con la finalidad de fomentar, favorecer y dinamizar el deporte en la ciudad.



Modelo de gestión de la Fundación Deportiva Municipal (FDM) de Valencia

COMPETENCIAS

De acuerdo a sus estatutos le viene encomendada, en régimen de descentralización, la organización y administración de cualesquiera de las competencias legalmente asignadas a los municipios en materia de deporte, específicamente reguladas en sus estatutos. Los fines de la Fundación Deportiva Municipal como organismo de carácter técnico y especializado se concretan en:

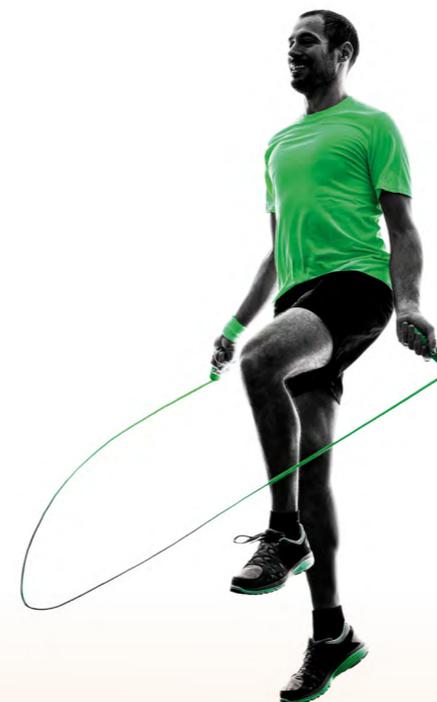
- ▶ Desarrollo de las competencias del Ayuntamiento en materia deportiva.
- ▶ Fomento de la actividad físico-deportiva mediante la elaboración y ejecución de planes de promoción del deporte para todos, de carácter universal.
- ▶ Organización de la estructura local administrativa en materia deportiva.
- ▶ Promoción del asociacionismo deportivo local.
- ▶ Construcción, mejora y gestión de instalaciones deportivas municipales.
- ▶ Gestión de las instalaciones deportivas que tenga adscritas.
- ▶ Apoyo a la competición deportiva de las entidades locales y al espectáculo deportivo.
- ▶ Difusión del deporte mediante publicaciones diversas, jornadas o similares.
- ▶ Fomento del juego limpio y la prevención de la violencia y de las actitudes antideportivas.
- ▶ Cualesquiera otras actividades relacionadas con estas anteriores para el fomento de la actividad deportiva en cualesquiera de sus modalidades o categorías.

INSTALACIONES

- 44 Centros deportivos / Complejos deportivos / Polideportivos.
- 50 Instalaciones Deportivas Elementales (IDDEES).
- 5 Pabellones escolares.
- 15 Campos de fútbol.
- 1 Residencia de deportistas.
- 1 Centro de Medicina del Deporte.



PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS



Para la participación de los ciudadanos y usuarios la FDM ha abierto diferentes canales adicionales a los legalmente establecidos, como las encuestas de satisfacción e investigaciones específicas que se realizan periódicamente y comisiones de participación ciudadana.

La FDM ha creado, específicamente, procedimientos para recoger y tramitar las quejas y sugerencias de los usuarios. Estos procedimientos pueden ser utilizados mediante los siguientes medios:

- ▶ Formularios de quejas y sugerencias que podrán encontrar en todas las instalaciones deportivas.
- ▶ Formularios de quejas y sugerencias en las Oficinas de la FDM.
- ▶ Web: <http://www.deportevalencia.com/la-fundacion/sugerencias-y-reclamaciones/>

El plazo máximo de resolución de las quejas y reclamaciones establecido por la FDM es de 45 días naturales.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Correo electrónico: informacion@fdmvalencia.es

Atención Personal:

Oficinas Centrales de la FDM. Paseo Petxina, 42. 46008 Valencia.

Teléfono Centralita 96 354 83 00.

En la recepción de cada una de las instalaciones de gestión directa/indirecta.

Para consultar la dirección de cualesquiera de las instalaciones deportivas de la FDM, pueden dirigirse a la web:

<http://www.deportevalencia.com/instalaciones/>



SERVICIOS PRESTADOS

Deporte en Edad Escolar

En este programa se recogen todas las actividades organizadas por la FDM dirigidas a la población en edad escolar. Estas actividades se organizan tanto fuera, como dentro del centro educativo. El objetivo principal que se persigue es la educación integral del alumno/a a través de la práctica de actividades físico deportivas.

| Nuestros compromisos | Indicador | Nivel que exigimos |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Escuelas Deportivas <ul style="list-style-type: none"> Programa de Escuelas Deportivas Municipales que garantice la ejecución de los servicios con la calidad adecuada, adaptado a la edad de los niños, con una alta participación de los usuarios en edad escolar (más de 6000), que al menos el 30 % participe en algún programa de competición deportiva, y realicen una actividad extraordinaria cada mes. Calidad excelente del profesorado con titulación oficial, contratado y debidamente formado anualmente. Y bajo la supervisión del servicio de deportes de la FDM a través de visitas de comprobación del 95 % de las escuelas deportivas realizadas a lo largo del año. | 1.1.1. % de profesores con titulación oficial. | 100 % |
| | 1.1.2. Nº de escolares en escuelas deportivas. | >6000 |
| | 1.1.3. % de deportes adecuados a la edad de los escolares. | 100 % |
| | 1.1.4. % escuelas deportivas que han recibido revisiones in situ durante la temporada. | 95 % |
| | 1.1.5. Nº de actividades deportivas extraordinarias. | 1 /mes / alumno |
| | 1.1.6. Nº de cursos de formación de técnicos. | 1 /año / deporte |
| | 1.1.7. % de alumnos que participan en un programa de competición deportiva. | 30 % |

Juegos Deportivos

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Ofertar un programa de Juegos Deportivos Municipales que alcance un gran número de escolares (más de 12.000), esté adaptado en todos los casos a la edad de los niños para respetar su evolución y capacidades, que fomente el deporte mixto en las etapas de Primaria y persiga los valores de juego limpio, educación y respeto por los demás mediante la concienciación y formación de entrenadores, árbitros y organizadores y bajo la supervisión de todas las modalidades deportivas a lo largo del año. | 1.2.1. % de deportes adecuados a la edad de los escolares. | 100 % |
| | 1.2.2. % de equipos mixtos en etapas de Primaria. | 100 % |
| | 1.2.3. Nº de escolares en juegos deportivos. | > 12000 |
| | 1.2.4. Nº jornadas formación para organizadores. | 1 al año |
| | 1.2.5. % de valoraciones de juego limpio realizadas. | 90 % |

Actividades organizadas en las Instalaciones Deportivas Municipales

Incluye toda la oferta de actividades que se organizan en las instalaciones deportivas municipales, tanto las organizadas como aquellas derivadas del uso de alquileres de los espacios deportivos.

| Nuestros compromisos | Indicador | Nivel que exigimos |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Se contará con una oferta promedio de 5 actividades dirigidas diferentes y que además cuente con oferta para los colectivos en edad escolar, tercera edad y personas con diversidad funcional. La valoración por parte de los usuarios de las actividades dirigidas, será como mínimo de 7 puntos. <i>El fomento de la práctica deportiva está muy relacionado con la facilidad que tiene el usuario para hacer deporte y el ajuste oferta-demanda. El usuario ha de poder elegir entre diferentes opciones para practicar deportes que se adecúen a sus necesidades. Además, esta oferta debe contar con las necesidades específicas de diferentes colectivos (edad escolar, 3ª edad, diversidad funcional).</i> | 2.1.1. Encuesta satisfacción. | >7 |
| | 2.1.2. Promedio de actividades / cursos diferentes que se realizan mensualmente en una instalación. | 5 |
| | 2.1.3. Existencia en cada instalación de una oferta de actividades adaptada para: edad escolar, 3ª edad, adultos y personas con diversidad funcional. | 100 % |
| Los monitores que realizan actividades dirigidas estarán cualificados con la titulación oficial o equivalente. <i>Los usuarios deben practicar deporte en condiciones de seguridad, velando por su salud. En actividades dirigidas, el monitor tiene un papel fundamental. El monitor debe conocer cómo practicar el deporte de forma saludable y adaptado a las necesidades de cada alumno.</i> | 2.2.1. % Monitores con la titulación deportiva oficial o equivalente. | 100 % |
| Se mantendrán unos horarios amplios y adaptados a las necesidades de los usuarios, en las Instalaciones Municipales que como mínimo serán de 12 horas diarias (en promedio). <i>Atender a los horarios de cada usuario redundará en una mayor práctica deportiva.</i> | 2.3.1. Nº horas promedio en el que las instalaciones están abiertas. | 12 horas |
| Se velará por el mantenimiento adecuado de las instalaciones deportivas, garantizando la realización de las inspecciones reglamentarias en el 100 % de los casos e identificando cuál debe ser la respuesta más adecuada a cada tipo de incidencia trabajando de forma ágil en su tramitación, que no superará los 7 días. <i>Existen diferentes tipos de incidencias de mantenimiento. La resolución de cada incidencia depende de las características de la incidencia, el coste de reparación, la afección al uso de la instalación, etc. Nuestros técnicos deben realizar un análisis minucioso de cada incidencia y determinar rápidamente qué tipo de reparación hay que realizar.</i> | 2.4.1. Inspecciones reglamentarias (gestión directa). | 100 % |
| | 2.4.2. Tiempo de respuesta para incidencias de mantenimiento. | 7 días |

Acontecimientos Deportivos (participativos, espectáculos deportivos y competiciones de alto nivel)

Garantizar al ciudadano una oferta amplia y diversificada de acontecimientos deportivos para todos los públicos e intereses.

Así, se fomentará:

- **Grandes acontecimientos deportivos.** Se trata de eventos deportivos de alto nivel, oficiales o no, con una participación de equipos o deportistas de ámbito nacional o internacional. Tienen una gran repercusión social, deportiva y económica sobre la ciudad.
- **Acontecimientos deportivos participativos.** Se trata de pruebas deportivas de participación popular abiertas a todos/as los/as ciudadanos/as de la ciudad (Carreras populares, competiciones recreativas, exhibiciones deportivas participativas, etc.). Tienen una gran repercusión, sobre todo social y deportiva sobre la ciudad.
- **Otros acontecimientos deportivos.** En este grupo se incluyen el resto de acontecimientos deportivos (campeonatos de ámbito local, provincial y autonómico, torneos deportivos, competiciones escolares, etc.). Tienen una repercusión sobre todo deportiva para la ciudad.

| Nuestros compromisos | Indicador | Nivel que exigimos |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Los ciudadanos de Valencia contarán con una oferta de acontecimientos deportivos para todos los públicos e intereses durante todo el año, coexistiendo como mínimo cada trimestre: un gran evento deportivo, 6 eventos de carácter participativo y 3 eventos no incluidos en las otras dos categorías. | 3.1.1. Oferta amplia y diversificada de acontecimientos deportivos: Nº de grandes acontecimientos / eventos deportivos. | 1 evento/ trimestre |
| | 3.1.2. Oferta amplia y diversificada de acontecimientos deportivos: número de acontecimientos de carácter participativo. | 6 eventos/ trimestre |
| | 3.2.1. Oferta amplia y diversificada de acontecimientos deportivos: otros acontecimientos deportivos. | 3 eventos/ trimestre |

Asociacionismo y Voluntariado Deportivo

La FDM presta un servicio de asesoramiento y ayuda dirigido a las entidades deportivas y otras asociaciones que participan en el ámbito del deporte (colegios, AMPAs, Fallas) de la ciudad de Valencia.

Coordinar todas las actuaciones relacionadas con el voluntariado deportivo para ayudar a los promotores en la organización de los diferentes eventos deportivos que se celebran en la ciudad de Valencia.

| Nuestros compromisos | Indicador | Nivel que exigimos |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Contaremos con un grupo de voluntarios/voluntarias comprometidos y satisfechos con la labor que realizan obteniendo de ellos una valoración de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10, una alta implicación de los voluntarios a lo largo del año (50% de voluntarios activos) y ofertando servicios exclusivos para ellos (descuentos /servicios / regalos) con un mínimo de 7 empresas colaboradoras. <p><i>Los voluntarios son el activo más importante del programa. Su función es clave para que gran parte de los eventos de la ciudad se desarrollen de forma adecuada. Así, el principal compromiso en este ámbito debe ir dirigido a fomentar el voluntariado y la competencia técnica y humana de los voluntarios.</i></p> | 4.1.1. Encuesta anual satisfacción voluntarios. | >8 |
| | 4.1.2. Participación de los voluntarios en los eventos que se realizan. | 50 % |
| | 4.1.3. Nº de colaboradores que ofrecen servicios exclusivos para los voluntarios. | >7 |
| Mejorar la profesionalización de las entidades y asociaciones deportivas de la ciudad realizando un mínimo de 3 acciones formativas a los equipos directivos a lo largo de cada año. <p><i>Son varias las funciones que se trabajan a través de este compromiso: fomentar el tejido asociativo, potenciar la realización del deporte y la cultura deportiva de la ciudad, dar apoyo a las entidades.</i></p> | 4.2.1. Nº de acciones formativas dirigidas a los equipos directivos. | 3 |

Difusión y comunicación deportiva y apoyo a la tecnificación deportiva

Es el instrumento para dar publicidad y difusión a los programas y proyectos deportivos. Mediante este servicio se dan a conocer los diferentes programas y actividades que se desarrollan en la ciudad de Valencia y se fomenta la participación ciudadana en todos los medios y redes sociales.

| Nuestros compromisos | Indicador | Nivel que exigimos |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Se dará una difusión adecuada a todas las actividades y eventos deportivos realizados en la ciudad de Valencia y organizados por el Ayuntamiento o Fundación Deportiva de Valencia en diferentes medios. Se publicará un mínimo de 60 vídeos/año en el canal Valencia Esport Televisión. Se editarán al menos 4 revistas anuales de Valencia Esport Magazine. Se informará periódicamente de noticias deportivas, incluyendo un mínimo de 300 noticias al año en la web. Se utilizarán las redes sociales para incluir entradas sobre los acontecimientos realizados en Facebook, Twitter (300) e Instagram (100). <i>Este compromiso persigue ofrecer al ciudadano toda la información relevante sobre el deporte de nuestra ciudad. Para ello, se mantiene un plan de comunicación que contempla el uso de diferentes medios y herramientas de comunicación.</i> | 5.1.1. Canal YouTube con vídeos, retransmisiones deportivas (Valencia Esport TV) | 60 vídeos / año |
| | 5.1.2. Revista Valencia Esport Magazine (página web) | 4 revistas anuales |
| | 5.1.3. Noticias en la web | 300 noticias / año |
| | 5.1.4. RRSS: Facebook, Instagram, Twitter | Facebook / Twitter 300 entradas / año Instagram 100 entradas / año |

CONSULTAS

Seguimiento y publicación de indicadores.

Para cada indicador se establece un periodo de seguimiento definido y anualmente se publica un informe de seguimiento de la Carta de Servicios en la web <http://www.deportevalencia.com/la-fundacion/documentos-legales/carta-servicios/>, donde puede consultarse la medición del cumplimiento de los compromisos y su resultado.

Legislación aplicable.

La legislación aplicable se mantiene actualizada y accesible al público en la Carta de Servicios en la web <http://www.deportevalencia.com/la-fundacion/documentos-legales/carta-servicios/>

Derechos y obligaciones de los usuarios.

Los derechos y obligaciones de los usuarios están accesibles para consulta en la Carta de Servicios en la web <http://www.deportevalencia.com/la-fundacion/documentos-legales/carta-servicios/>

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

En el caso de que se detecten incumplimientos en los compromisos, el Responsable de Calidad:

- Comunicará el incumplimiento al responsable (-s) de su gestión. Se solicitarán informes relativos a las causas del incumplimiento y los medios para resolverlo.
- Comunicará a Gerencia la situación y presentará los informes.
- Del estudio de los informes se resolverá sobre las acciones a tomar para revertir la situación.
- Se informará a los ciudadanos de las resoluciones/medidas adoptadas por los medios oportunos.





Complejo Deportivo Cultural Petxina
Paseo de la Pechina n.º 42 · 46008 Valencia
Tels.: 96 354 83 00 (Ext. 2984) 96 338 24 00 Fax: 96 385 06 84
www.deportevalencia.com



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



FUNDACIÓN
DEPORTIVA
MUNICIPAL
VALENCIA



vcm
VALENCIA SPORT MAGAZINE

vctv
VALENCIA SPORT TELEVISIÓN