

**CARTA DE SERVICIOS**

1.	Sobre las cartas de servicios	1
2.	Datos identificativos y fines de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia.....	2
2.1.	La Fundación Deportiva Municipal de Valencia.....	2
2.2.	Instalaciones.....	3
3.	Relación de servicios prestados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia incluidos en la Carta de Servicios.....	4
4.	Derechos y Obligaciones de los usuarios en relación a los servicios prestados.....	5
4.1.	Derechos de los Usuarios.....	5
4.2.	Obligaciones de los Usuarios.....	5
5.	Participación de ciudadanos y usuarios.....	6
6.	Normativa reguladora de los servicios prestados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia.....	7
7.	Medios para que los ciudadanos presten sus quejas y sugerencias.....	8
8.	Compromisos de calidad ofrecidos.....	9
8.1.	Deporte en Edad Escolar.....	9
8.2.	Actividades organizadas en las Instalaciones Deportivas Municipales.....	11
8.3.	Acontecimientos Deportivos (participativos, espectáculos deportivos y competiciones a de alto nivel).....	12
8.4.	Asociacionismo y Voluntariado Deportivo.....	13
8.5.	Difusión y comunicación deportiva y apoyo a la tecnificación deportiva.....	14
9.	Seguimiento y publicación de indicadores.....	15
10.	Sistema de Gestión de la calidad de la Carta de Servicios.....	15
11.	Mecanismos de comunicación externa e interna.....	15
12.	Medidas de subsanación por incumplimiento compromisos.....	15
13.	Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.....	16

Fecha	Versión	Plazo Vigencia	Modificaciones producidas
02-03-16	0		<i>Borrador índice y contenido de la carta de servicios</i>
25-10-16	1	2 años	Aprobación y fecha de entrada en vigor

1. Sobre las cartas de servicios

Todas las organizaciones (incluida la FDM) desarrollan un conjunto de acciones para poder dar un servicio de calidad a sus clientes (usuarios). En muchas ocasiones, esas acciones se definen y se desarrollan por diferentes equipos de carácter técnico y los clientes sólo ven el resultado. Es decir, que no entienden qué es lo que se les está ofreciendo y con qué nivel de compromiso.

La finalidad de la Carta de Servicios es:

- Acercar la FDM a los ciudadanos.
- Informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por la FDM.
- Expresar el esfuerzo de la FDM por la mejora de los servicios prestados.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Posibilitar que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de los servicios de la FDM.

Las Cartas de Servicios son una iniciativa normativa (UNE 93.200:2008) de AENOR para poner a disposición del público de una forma concisa y en un lenguaje fácilmente entendible lo siguiente:

- Los **servicios**. Componen la oferta de la FDM que se ofrece a los usuarios. Se establece en grandes líneas de servicios (sin entrar en detalle).
- Los **compromisos**. Hace referencia al nivel/estándar con el que la FDM se compromete para prestar los servicios. Esos compromisos *obligan* a la FDM a disponer de los recursos necesarios para demostrar que se cumplen los compromisos.
- Los **indicadores**. Son una forma de ir midiendo periódicamente si se cumplen los compromisos que ha establecido la FDM.

CARTA DE SERVICIOS

2. Datos identificativos y fines de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia

2.1. La Fundación Deportiva Municipal de Valencia.

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 2011, por lo tanto, se cumplieron sus 30 años de actividad como organismo autónomo municipal con la finalidad de fomentar, favorecer y dinamizar el deporte en la ciudad.

Posee el carácter administrativo a efectos de su régimen presupuestario y contable. Así mismo se configura como la oficina técnica del Ayuntamiento de Valencia en materia deportiva, cuya función es informar todos los expedientes de cualquier Servicio municipal relacionados con la temática deportiva.



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

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 cualquiera de sus modalidades o categorías.

2.2. Instalaciones.

Desde la creación de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia en el año 1981 hasta la actualidad se ha pasado de no disponer la ciudad de ninguna instalación deportiva de carácter municipal a contar con un patrimonio de:

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

En el año 2015, el conjunto de todas estas instalaciones generaron un total de 9.381945 usos deportivos.



CARTA DE SERVICIOS

3. Relación de servicios prestados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia incluidos en la Carta de Servicios

1. 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.

2. 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.

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

A lo largo del año se celebran en la ciudad de Valencia un importante número de acontecimientos deportivos. Para su mejor planificación y organización se ordenan en acontecimientos deportivos en cuatro grupos: los Trofeos Ciudad de Valencia, los Grandes Acontecimientos, las Carreras populares, y los Acontecimientos Participativos populares.

4. 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.

5. Difusión y comunicación deportiva.

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

4. Derechos y Obligaciones de los usuarios en relación a los servicios prestados

4.1. Derechos de los Usuarios

Las personas usuarias de los servicios prestados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia tienen expresamente reconocidos los derechos recogidos en el artículo 29 "Derechos de los usuarios" del Reglamento de Instalaciones deportivas de la ciudad de Valencia, aprobado el 29 de octubre de 2010 y que establece los derechos de los usuarios, sin perjuicio de los reconocidos de acuerdo con la normativa vigente en sus relaciones con las Administraciones Públicas¹.

Ampliando el concepto de *Usuario de Instalaciones Deportivas* que aparece en el citado reglamento, por el de Usuarios de los Servicios que vienen reflejados en esta Carta de Servicios, sus derechos serían:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal que presta sus servicios.
- Usar y disfrutar, de acuerdo a las normas de uso establecidas y previo pago del precio público establecido por el uso, aprovechamiento o realización de actividades, cualquiera que sea la forma de gestión.
- Disfrutar de las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento deportivo en buenas condiciones de uso.
- Presentar reclamaciones o sugerencias que estimen convenientes, por escrito, en las hojas disponibles de las instalaciones o en las propias oficinas centrales de la Fundación, y dirigidas a la Dirección de la Fundación Deportiva Municipal, las cuales serán contestadas en un plazo que no excederá de lo establecido en las normas legales o reglamentarias que las regulen.
- Ser informado sobre los diferentes Servicios prestados por la Fundación Deportiva Municipal y las condiciones que se deben de cumplir para poderlos disfrutar, así como de los programas que se desarrollen relacionados con los mismos.

Los mismos derechos de los usuarios serán aplicables al público asistente en caso de que la instalación deportiva acoja un evento o actividad con espectadores.

4.2. Obligaciones de los Usuarios

Los usuarios estarán obligados, con carácter general, al uso de las Instalaciones Deportivas Municipales con actitud positiva y de respeto hacia los demás usuarios y personal de la instalación, en estricto cumplimiento de las normas de acceso y uso de las mismas conforme a las normas que rijan en cada momento. Las mismas obligaciones que a los usuarios les serán exigibles a sus acompañantes, visitantes o al público asistente en el caso de que la instalación deportiva municipal acoja un evento o actividad con público.

En el Reglamento de Uso de las Instalaciones Deportivas de la Ciudad de Valencia, se especifica en su artículo 30 las Obligaciones de los usuarios, infracciones, sanciones y procedimiento²

¹ Como se describe en el *Artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

² [http://www.valencia.es/twav/ordenanzas.nsf/vOrdenanzas01/0009/\\$FILE/R_instalaciones%20deport_2011.pdf](http://www.valencia.es/twav/ordenanzas.nsf/vOrdenanzas01/0009/$FILE/R_instalaciones%20deport_2011.pdf)



CARTA DE SERVICIOS

5. Participación de ciudadanos y usuarios.

Los ciudadanos y usuarios de los Servicios de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia podrán participar a través de los siguientes mecanismos de uso general o creados específicamente:

- De modo general, utilizando los procedimientos previstos en las leyes y normativas vigentes.
- Mediante la creación de comisiones de participación ciudadana para el desarrollo de determinados programas y/o el seguimiento de servicios de la Entidad.
- Formulando libremente, y por cualquier canal efectivo, cuestiones, sugerencias, opiniones y quejas.
- Mediante los diferentes cauces establecidos para el envío de quejas y sugerencias
- A través de las encuestas de satisfacción e investigaciones específicas que se realizan periódicamente.

Los medios de contacto de los Ciudadanos para solicitar cualquier tipo de información son:

- Mail: informacion@fdmvalencia.es
- Teléfono oficinas centrales (Paseo Petxina): 96 354 83 00
- Presencialmente en las Oficinas Centrales o los servicios de atención al usuario de las instalaciones.



CARTA DE SERVICIOS

6. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia.

- Constitución española
- Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana
- Estatutos del Organismo Autónomo Fundación Deportiva Municipal de Valencia
- Ley 2/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, del Deporte y la Actividad Física de la Comunitat Valenciana
- Ley 30/92 de 26 de noviembre reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento PAC
- Ley 7/85 del 2 de abril, reguladora de bases del régimen local
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril por el que aprueba el Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local
- Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado
- RD 505/2007 de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos, urbanizados y edificados
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
- Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos Ordenanza de precios públicos de aplicación en las Instalaciones Deportivas Municipales y por prestación de los Servicios de la Fundación Deportiva Municipal
- Reglamento instalaciones deportivas de la ciudad de Valencia
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley de Protección de Datos
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
- Ley 11/2007 de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad
- Las Bases generales de la Convocatoria de los Juegos Deportivos de la Comunidad Valenciana y de la Ciudad de Valencia
- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas, (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad)
- Reglamentos de los Comités de Disciplina Deportiva, Competición y Apelación de los encuentros y actividades que se organizan.
- Reglamentos deportivos oficialmente vigentes para cada una de las disciplinas y modalidades deportivas.
- Contratos, convenios y acuerdos específicos, etc.
- Planes de Autoprotección propios de cada instalación.

7. Medios para que los ciudadanos presten sus quejas y sugerencias.

De modo general los usuarios pueden utilizar los procedimientos previstos en las leyes y normativas vigentes.

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.

**CARTA DE SERVICIOS****8. Compromisos de calidad ofrecidos.****8.1. Deporte en Edad Escolar****Descripción del servicio**

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:	Hacemos un seguimiento de:
<p>Ofertar un programa de Escuelas Deportivas Municipales que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantice que las Escuelas Deportivas Municipales se realizan con la calidad adecuada, adaptado a la edad de los niños, con una alta participación de usuarios en edad escolar (más de 6000), que al menos el 30% participen en algún programa de competición deportiva, y realicen una actividad extraordinaria cada mes. Una calidad excelente de su profesorado con titulación oficial, contratado y debidamente formado todos los años. Y bajo la supervisión del servicio de deportes de la FDM a través de visitas de comprobación el 95% de las escuelas deportivas realizadas a lo largo del año 	1.1.1.	%de profesores con titulación oficial	<ul style="list-style-type: none"> 100% Anual, programa de gestión.
	1.1.2.	Nº de escolares en escuelas deportivas	<ul style="list-style-type: none"> >6000 Nº de escolares inscritos, programa de gestión.
	1.1.3.	% de deportes adecuados a la edad de los escolares.	<ul style="list-style-type: none"> 100% Modalidades deportivas adecuadas a la edad de los escolares de acuerdo a los planes deportivos elaborados
	1.1.4.	% de escuelas deportivas que han recibido revisiones <i>in situ</i> durante la temporada	<ul style="list-style-type: none"> 95% Trimestralmente se emite informe sobre las observaciones realizadas que son proporcionales al número de escuelas por deporte. A lo largo de la temporada se van revisando todas las escuelas deportivas.
	1.1.5.	Nº de actividades deportivas extraordinarias	<ul style="list-style-type: none"> 1 /mes /alumno Los coordinadores programan estas actividades garantizando que cada alumno inscrito en las EEDD realiza, al menos, una actividad extraordinaria al mes.
	1.1.6.	Nº de cursos de formación de técnicos	<ul style="list-style-type: none"> 1 /año /deporte Los coordinadores programan estas actividades garantizando que cada técnico deportivo que trabaja en las EEDD realiza, al menos, una actividad de formación al año.
	1.1.7.	% de alumnos que participan en un programa de competición deportiva	<ul style="list-style-type: none"> 30% Al menos el 30% de los alumnos de estas EEDD compatibilizan su actividad deportiva con otro programa de competición deportiva



CARTA DE SERVICIOS

Nuestros compromisos:	Indicador:	Nivel que exigimos:	Hacemos un seguimiento de:
<p>Ofertar un programa de Juegos Deportivos Municipales que:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. %º de deportes adecuados a la edad de los escolares	• 100%	<ul style="list-style-type: none"> Modalidades deportivas adecuadas a la edad de los escolares de acuerdo a los planes deportivos
	1.2.2. % de equipos mixtos en etapas de primaria	• 100%	<ul style="list-style-type: none"> Programa de gestión de juegos deportivos
	1.2.3. Nº de escolares en juegos deportivos	• > 12000	<ul style="list-style-type: none"> Nº de escolares inscritos, programa de gestión.
	1.2.4. Nº jornadas formación para organizadores	• 1 al año	<ul style="list-style-type: none"> Programa de gestión de juegos deportivos
	1.2.5. % de valoraciones de juego limpio realizadas	• 90%	<ul style="list-style-type: none"> Los entrenadores y árbitros responden a una encuesta tras los encuentros deportivos para valorar la conducta deportiva.

**CARTA DE SERVICIOS****8.2. Actividades organizadas en las Instalaciones Deportivas Municipales.**

Descripción del servicio			
<p>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.</p>			
Nuestros compromisos:	Indicador:	Nivel que exigimos:	Hacemos un seguimiento de:
<p>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 discapacidad. La valoración por parte de los usuarios de las actividades dirigidas, será como mínimo de 7 puntos.</p> <p><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, discapacitados)</i></p>	2.1.1. Encuesta satisfacción.	• >7	• Anual, encuesta
	2.1.2. Promedio de actividades/cursos diferentes que se realizan diariamente en una instalación.	• 5	• Programa gestión GPM/web, promedio actividades/cursos medido mensualmente (excepto julio y agosto)
	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%	• Programa gestión (GPM) / web
<p>Los monitores que realizan actividades dirigidas estarán cualificados con la titulación oficial o equivalente.</p> <p><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></p>	2.2.1. % Monitores con la titulación deportiva oficial o equivalente.	• 100%	• Programa gestión (GPM)
<p>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).</p> <p><i>Atender a los horarios de cada usuario redundará en una mayor práctica deportiva.</i></p>	2.3.1. Nº horas promedio en el que las instalaciones están abiertas.	• 12 horas	• Programa gestión (excepto julio y agosto)
<p>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.</p> <p><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></p>	2.4.1. Inspecciones reglamentarias (gestión directa)	• 100%	• Base datos Mantenimiento
	2.4.2. Tiempo de respuesta para incidencias de mantenimiento	• 7 días	• BBDD mantenimiento.

**CARTA DE SERVICIOS****8.3. Acontecimientos Deportivos (participativos, espectáculos deportivos y competiciones a de alto nivel).****Descripción del servicio**

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:	Hacemos un seguimiento de:
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	• Agenda deportiva
	3.1.2. Oferta amplia y diversificada de acontecimientos deportivos: número de acontecimientos de carácter participativo.	• 6 eventos/trimestre	• Agenda deportiva
	3.1.3. Oferta amplia y diversificada de acontecimientos deportivos: otros acontecimientos deportivos.	• 3 eventos/trimestre	• Agenda deportiva

CARTA DE SERVICIOS

8.4. Asociacionismo y Voluntariado Deportivo

Descripción del servicio

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:	Hacemos un seguimiento de:
<p>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> <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	<ul style="list-style-type: none"> >8 	<ul style="list-style-type: none"> Índice global de satisfacción
	4.1.2. Participación de los voluntarios en los eventos que se realizan	<ul style="list-style-type: none"> 50% 	<ul style="list-style-type: none"> Nº voluntarios activos/ nºvoluntarios de la BBDD.
	4.1.3. Nº de colaboradores que ofrecen servicios exclusivos para los voluntarios.	<ul style="list-style-type: none"> >7 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de colaboradores que ofrecen descuentos/servicios /regalos en exclusiva para los voluntarios
<p>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> <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.	<ul style="list-style-type: none"> 3 	<ul style="list-style-type: none"> Informes Servicio Deportivo

**CARTA DE SERVICIOS****8.5. Difusión y comunicación deportiva y apoyo a la tecnificación deportiva****Descripción del servicio**

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:	Hacemos un seguimiento de:
<p>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/Twiter (300) e Instagram (100)</p> <p><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></p>	5.1.1. Canal Youtube con videos retransmisiones deportivas (valenciaesport tv).	<ul style="list-style-type: none"> • 60 vídeos/año 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe análisis
	5.1.2. Revista Valenciaesport Magazine (página web).	<ul style="list-style-type: none"> • 4 revistas anuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe análisis
	5.1.3. Noticias en la web.	<ul style="list-style-type: none"> • 300 noticias/año 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe análisis
	5.1.4. RRSS: Facebook, Instagram, twitter	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook /twitter 300 entradas/año • Instagram 100 entradas/año 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe análisis

CARTA DE SERVICIOS

9. 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>.

10. Sistema de Gestión de la calidad de la Carta de Servicios.

El seguimiento de la Carta de Servicios será realizado por el Responsable de Calidad de la Fundación Deportiva de Valencia. La **Fundación Deportiva de Valencia** tiene implantado un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2008.

Este sistema de gestión de la calidad, basado en esta norma de referencia está constituido por una serie de procedimientos ordenados y que recoge los protocolos de actuación de la FDM en el desempeño de sus cometidos diarios dando cumplimiento a las directrices de su Junta Rectora emanadas de las decisiones adoptadas por el Pleno Municipal, para dar satisfacción a las necesidades físico-deportivas de la población de la ciudad.

Recoge, por un lado, las formas en que la legislación vigente posibilita los desempeños de la Administración pública, por otro lado revisa y unifica el modo en que todas estas actuaciones se llevan a cabo a través de cada uno de los Servicios y las Secciones en que se estructura ésta, y finalmente se adapta a la norma existente, garantía de que las actuaciones se hacen de forma conveniente contando con una entidad externa que evalúa y certifica la idoneidad cada una de las acciones que se acometen.

11. Mecanismos de comunicación externa e interna

Comunicación Interna. La comunicación interna se realizará por medio de reuniones con diferentes responsables de los servicios, Directores de Instalaciones, etc. También se difundirá la Carta de servicios a través del servicio Web interno al que tienen acceso las Instalaciones.

Comunicación Externa. Se utilizarán diferentes medios:

- a) Web. Se pondrá a disposición del público la Carta de Servicios y el seguimiento de ésta en la web (<http://www.deportevalencia.com/la-fundacion/documentos-legales/carta-servicios>).
- b) Folleto divulgativo. Se creará un resumen de la Carta de Servicios que estará disponible en las instalaciones deportivas.

12. Medidas de subsanación por incumplimiento compromisos

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

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

**CARTA DE SERVICIOS****13. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.**

Oficinas Centrales de la FDM
Paseo Petxina, 42
Teléfono Centralita 96 354 83 00

INSTALACIONES GESTIÓN DIRECTA	Tipo	Dirección	Horario*	Teléfono
1. Polideportivo Nazaret	Polideportivo	C/ Fernando Morrais de la Horra (Metge), s/n 46024 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 1 h.	963677948
2. Estadio Municipal El Turia (Tramo III)	Polideportivo	Tramo III del Jardín del Túria 46008 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 24 h.	963485000
3. Polideportivo Municipal El Carmen	Polideportivo	C/ Dr. Chiarri, 1 46003 Valencia	De lunes a viernes: 7 a 22 h.	963911862
4. Polideportivo Benimaclet	Polideportivo	C/ Daniel Balaciart, s/n 46020 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 24 h.	963612003
5. Polideportivo Municipal El Cabanyal-Canyamelar	Polideportivo	C/ Arcipreste Vicente Gallart, 1 46011 Valencia	De lunes a viernes: 7 a 1 h.	963711929
6. Pabellón Benicalap	Polideportivo	C/ Castellonet, s/n 46025 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 24 h.	962056085
7. Palau Velódromo Luís Puig	Polideportivo	C/ Cocentaina, 4 46035 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 22'00 h.	963902640
8. Pabellón Fuente San Luís	Polideportivo	Av/ Hermanos Maristas, 16 46013 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 22'00 h.	963737661
9. Pabellón Malvarrosa	Polideportivo	C/ Isabel de Villena, 161 46011 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 24 h.	963560020
10. Pabellón Fuensanta	Polideportivo	C/ Rey Saud s/n 46014 Valencia	De lunes a viernes: 8:00 a 24:00 h.	963219891

CARTA DE SERVICIOS

INSTALACIONES GESTIÓN INDIRECTA/CONVENIOS	Tipo	Dirección	Horario*	Teléfono
1. Complejo Deportivo Orriols	Polideportivo	C/ San Vicente de Paul, s/n 46019 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 22 h	963650564
2. Complejo Deportivo Cultural Patraix	Polideportivo	C/ Azagador de las Monjas, 10 46018 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 22 h	963573029
3. Complejo Deportivo Torreliel	Polideportivo	Camino de Moncada, 76 46025 Valencia	De lunes a viernes: 7 a 22 h	963662211
4. Piscina de Trafalgar	Polideportivo	C/ Trafalgar, 34 46023 Valencia	De lunes a viernes: 7 a 22 h.	963302076
5. Polideportivo La Hípica	Polideportivo	C/ Jaca, 23 46010 Valencia	De lunes a viernes: 10 a 22h.	963615363
6. Polideportivo Municipal Monteolivete	Monodeporte	C/ Pintor Luis Arcas, 3 46013 Valencia	de lunes a viernes: 9 a 22 h.	963849354
7. Complejo Deportivo Cultural Petxina	Polideportivo	Paseo Petxina, 42	De lunes a viernes: 8 a 22 h	963820426
8. Complejo Deportivo Cultural Abastos	Polideportivo	C/ Albreique, 18 46008 Valencia	De lunes a viernes de 8:00 a 23:00 h	963130049
9. Polideportivo Municipal Rambleta	Polideportivo	C/ Pto IX, s/n 46017 Valencia	De lunes a viernes: 8:00 a 23:00	960663825
10. Polideportivo Municipal Marchalenes	Polideportivo	C/ Economista Gay, s/n 46009 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 22 h.	963400490
11. Polideportivo Municipal Benimamet	Polideportivo	C/ San José, s/n 46035 Benimàmet (Valencia)	De lunes a Viernes: 8 a 22 h.	963632396
12. Piscina Municipal Ayora	Polideportivo	C/ Jerónimo Monsoriu, s/n 46022 Valencia	De lunes a viernes: 8 a 23 h.	963318104

CARTA DE SERVICIOS

INSTALACIONES GESTIÓN INDIRECTA/CONVENIOS	Tipo	Dirección	Horario*	Teléfono
13. Pabellón San Isidro	Monodeporte	C/ San Isidro, 2 46014 Valencia	De lunes y viernes: 10 a 23 h	963785169
14. Centro Municipal de Pelota Valenciana	Monodeporte	Carrer de Pilota, Camino de Masarojos, s/n, 46016 Borbotó (Valencia)	De lunes a viernes: 8,30 a 22,30 h	963642222
15. Polideportivo Virgen del Carmen-Beteró	Polideportivo	C/ Campillo de Altobuey, 1 46022 Valencia	De lunes a viernes: 08:00 h - 00:00 h.	963389086
16. Escuela Municipal de Vela	Monodeporte	Port America's Cup. Marina Real Juan Carlos I. Dársena Norte, 46024 Valencia	De lunes a viernes 9:00 a 17:00 h	963534332
17. Polideportivo Dr. Lluch	Monodeporte	C/ Dr. Lluch s/n 46011 Valencia	De lunes a viernes: 9 a 22 h.	960915250
18. Polideportivo Asturias	Monodeporte	C/ Asturias nº 20-22	De lunes a domingo de 8 a 22:30 h	963 37 26 25
19. Polideportivo Juan Antonio Samaranch	Polideportivo	Avda. Francia s/n	De lunes a viernes: 9:00 a 23:00h.	963289140
20. Centro Deportivo La Creu del Grau	Monodeporte	C/ Islas Canarias, 247 46024 Valencia	De lunes a viernes de 17 a 21:30 horas	963304230
21. Polideportivo Malilla	Polideportivo	C/ Bernat Descoll, 46026. Valencia	De lunes a viernes de 7:00h a 22:00h	960018776
22. Polideportivo Quatre Carreres	Polideportivo	C/ Prolongación Ángel de Villena , s/n 46013 Valencia	De lunes y viernes de 9:00- 23:00 h.	960440011
23. Campo Béisbol- Sófbol	Monodeporte	Acceso por llano de la Zaidia, s/n, Tramo VI del Jardín del Turia - 46003	De lunes a viernes de 17 a 22 h.	
24. Campo Rugby Tramo V	Monodeporte	Acceso por Avda. Menéndez Pidal, s/n - 46003	De lunes a viernes de 17:00 a 23:00 h.	
25. Polideportivo Marni	Polideportivo	c/ Padre Viñas, 94 - 46019	De lunes a viernes: 17:00h a 24:00h	963663662