

CONVOCATORIA PARA LA COBERTURA DEFINITIVA DE CUATRO PLAZAS DE ENCARGADO/A DE PLANTILLA DEL OAM FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL POR EL SISTEMA DE PROMOCION INTERNA

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL OAM FDM VALÈNCIA RELACIONADOS CON EN EL TEMARIO

TEMAS:

Tema 22. Manual de Uso para la actuación ante accidentes (GDI-P7501). Procedimiento de gestión de accidentes de trabajo (IAT-01). Procedimiento comunicación de riesgos laborales (CR01).

Tema 23. Procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Procedimiento FDM – P7202 (10).

Tema 24. GDI P5501 (5) Comunicación en las instalaciones, GDI P5501- Anexo. Información pública personal presta servicios deportivos (FDM I620102). FDM I620102 (5) Proceso de Acogida de nuevas incorporaciones.

Tema 25. GDI P7201 (16) Gestión de inscripciones. GDI P7501 (12) Planificación y gestión actividades instalaciones

PROCEDIMIENTOS CALIDAD RELACIONADOS:

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
Comunicación instalaciones	GDI	P5501	5	15/03/18
Proceso de acogida para el personal de nueva incorporación	FDM	I620102	5	02/07/21
Gestión de Inscripciones (no actualizado intranet)	GDI	P7201	16	5/07/22
Planificación y gestión de la actividad deportiva en instalaciones (no actualizado intranet)	GDI	P7501	12	29/04/22
Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias ok	FDM	P7202	10	5/05/21

ÍNDICE

1.	OBJETO	1
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	1
3.	RESPONSABILIDADES	1
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
4.1.	Comunicación interna	3
4.2.	Comunicación formal con los usuarios.	3
4.3.	Comunicación interna.	4
4.4.	Registros.	5
5.	REGISTROS	5
ANEXO I. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LA RECEPCIÓN DE LA INSTALACIÓN		
		9
ANEXO II. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS DEPORTIVOS EN LAS INSTALACIONES		
		10
ANEXO II. COMUNICACIONES POR ESCRITO A LOS USUARIOS. NORMAS DE ESTILO.		
		11
ANEXO III. MODELO DE INFORMACIÓN FORMAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS ("Mensaje").		
		12

Elaborado por: Juan A. Pardo Cargo: Comunicación Fecha: 15-03-18 Firma:	Revisado y aprobado por: José Manuel Brotóns Piqueres Cargo: Director Calidad Fecha: 15-03-18 Firma:
Vicente Marcos Safont Segura Cargo: Jefe Sección Coordinación Instalaciones Fecha: 15-03-18 Firma:	
©FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada	

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
21/12/05	00	Borrador procedimiento en pruebas
11/11/2008	01	Aprobación documento. Cambio codificación
2/02/09	02	Se modifica apartado 4.2 para adaptarlo a los recursos de las instalaciones.
28/03/2014	03	Actualización imagen en los diferentes soportes de comunicación a partir de esta fecha
28-04-17	04	Actualización norma ISO 9001:15 Modificación información a disposición al público de acuerdo al artículo 87 de la ley 2/2011 de la Comunidad Valenciana.
15-03-18	05	Actualización imagen corporativa

1. OBJETO

En este documento se describe la sistemática utilizada por la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA para la comunicación interna y externa y en las instalaciones deportivas de Gestión Directa.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 7.4. Comunicación.
- Manual de documentación corporativa

3. RESPONSABILIDADES

FDM

La sección de Comunicación y Documentación es responsable de realizar las actividades de comunicación conforme se expone en este procedimiento.

La Sección de Coordinación de Instalaciones será responsable de supervisar las comunicaciones con las Instalaciones y autorizar cambios.

INSTALACIÓN

 	PROCEDIMIENTO GDI - P5501	Revisión nº 5	Página 2 de 12
	COMUNICACIÓN EN LAS INSTALACIONES		

El Director de la instalación es el responsable de cumplir con lo descrito en este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Comunicación interna

El Responsable de Calidad y los Responsables de los distintos departamentos, serán responsables del archivo de las comunicaciones por ellos emitidas.

4.2. Comunicación formal con los usuarios.

La comunicación formal con los usuarios se realizará a través de los paneles colocados en la recepción y en los espacios deportivos de la misma.

De acuerdo a la legislación aplicable, la siguiente información será incluida de forma visible y legible al público:

Requisito	Forma en la que se publica
Titularidad de la instalación y de la explotación	Cartel datos instalación
Licencia municipal	No necesario al ser instalaciones de titularidad municipal
Características técnicas de la instalación y su equipamiento	Cartel datos instalación: capacidad usuarios, superficies, equipamiento
Aforo máximo permitido	Cartel datos instalación
Actividades físicas y deportes que se oferten	Cartel datos instalación
Nombre y titulación de las personas que presten servicios en ella	Documento que incluirá los siguientes perfiles: Director Instalaciones, Entrenadores, Monitores y análogos (ver anexo)
Cuotas y tarifas	Documento Precios públicos
Normas de uso y funcionamiento	Reglamento de Uso Instalaciones
Cobertura de riesgos	Certificado acreditativo de la póliza, compañía, número y cobertura
Plano de emergencia y evacuación	Plano
Otros	Certificados anuales de Legionella Certificado anual de Desinfección – Desinsectación – Desratización

La actualización y mantenimiento de los paneles será realizada con carácter **mensual** por el Director de la Instalación de acuerdo con las indicaciones de la Sección de Coordinación de Instalaciones de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia.

Por otro lado, se pueden incluir informaciones formales a petición de las Instalaciones deportivas. En este caso, se comunicará con la Sección de Comunicación de la FDM quién facilitará el escrito a la instalación (ver **anexo III “Mensajes”**)

La información que será colocada en estos paneles es la siguiente:

1. Información **oficial** en la recepción de las instalaciones. En el espacio reservado para la información de la Instalación sólo podrá ser incluidas comunicaciones del tipo siguiente:

- Información relativa a la instalación y las actividades realizada en ella
- Avisos urgentes u de otro tipo relativos a la instalación y actividades realizadas en ella
- Cartelería relacionada con eventos y otras actividades oficial de la FDM.

2. Información en los diferentes espacios deportivos de las instalaciones

- Normas de uso
- Horarios de curso
- Avisos urgentes u de otro tipo relativos a las actividades realizadas en ella
- Información relacionada con eventos y otras actividades oficial de la FDM (carteles, etc.)

4.2.1. Información por escrito a los usuarios

Definición de Comunicaciones relevantes:

1. Comunicaciones que afectan a un grupo importante de usuarios y que es de trascendencia. Por ejemplo: Comunicaciones anuales a las entidades abonadas para renovación de uso.
2. Cambios de uso. Toda comunicación que afecta directamente a la realización de actividades por parte de los usuarios y que supone un trastorno en lo que debería ser lo previsto. Por ejemplo:
 - Cambio de horarios
 - Suspensión de una determinada actividad
 - Problema de un espacio deportivo que impide su uso
 - Etc.

Las comunicaciones anteriores se transmitirán a los abonados por medio del panel de recepción / espacio deportivo, según corresponda, y si además, se considera oportuno, mediante circular, por correo postal, correo electrónico o teléfono.

Las comunicaciones se realizarán respetando los modelos contenidos en el anexo II de este documento.

4.3. Comunicación interna.

4.3.1. Comunicación con la FDM.

Las comunicaciones entre la FDM y las Instalaciones se realizan por medio de:

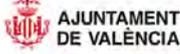
- Notas interiores
- Correo electrónico

El resto de comunicaciones están reguladas por los procedimientos de Gestión Deportiva del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3.2. Comunicación entre la dirección de la instalación y el personal de dicha instalación

Para las comunicaciones entre el personal de cada instalación de carácter relevante se utilizan las "Notas interiores".

El resto de comunicaciones están reguladas por los procedimientos de Gestión Deportiva del Sistema de Gestión de la Calidad.

 	PROCEDIMIENTO GDI - P5501	Revisión nº 5	Página 5 de 12
	COMUNICACIÓN EN LAS INSTALACIONES		

4.4. Registros.

En la web de la FDM: www.deportevalencia.com/documentacion/polideportivos.html, se han incorporado los modelos de formatos más habituales a utilizar por las Instalaciones.

5. REGISTROS

PGC-P5501-F1 Nota interior
 PGC-P5501-F3 Plantilla de fax

GDI-P5501-F1 "Informe de reunión"

Nota: Siempre con la autorización por escrito de la Sección de Comunicación se pueden utilizar variaciones de los formatos anteriores, debido a la utilización de logos o imágenes específicas para determinadas actividades deportivas o celebraciones.

- PGC-P5501-F1 Nota interior

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundació Esportiva Municipal València			
NOTA INTERIOR PGC-P5501-F1			
<table border="1"><tr><td>De:</td></tr><tr><td>A:</td></tr><tr><td>Data:</td></tr></table>	De:	A:	Data:
De:			
A:			
Data:			
ASUNTO:			

- PGC-P5501-F3 Plantilla de fax

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Esportiva Municipal València
SERVICIO DE FAX (PGC-P5501-F3)	
DESTINO	
Entidad:	
Persona de contacto:	
Fecha:	
Nº de Fax:	
Nº de hojas incluida esta:	
REMITENTE	
Organismo: Fundación Deportiva Municipal	
Nombre:	
Nº de Teléfono: 96.3548300	
Nº de Fax: 96.3944583	
ASUNTO:	

- GDI-P5501-F1 "Informe de reunión"


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA


FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA	ACTA DE REUNIÓN PGC-P5501-F4	FECHA Pág 1 de 1			
Reunión convocada por: Sección Comunicación y Documentación					
Asistieron a la reunión: Hora Inicio _____ Hora Fin _____					
PARTICIPANTES	FIRMA				
1					
2					
3					
OBJETO DE LA REUNIÓN (Describir) Mejorar la IDENTIFICACION y ALMACENAMIENTO de producto en las Líneas.					
Tema tratados:					
1	Revisión del acta de la reunión anterior				
2	Revisar tareas a desarrollar por la sección de comunicación y documentación				
3	Recopilar los contenidos importantes para esa semana				
	Pnriorizar los contenidos				
	Determinar los medios en los que se publicará				
	Revisar planificación de actos, eventos				
	Planificación reservas salas y salones				
	Revisión del acta de la reunión anterior				
DESARROLLO (Temas que se discutieron, alternativas presentadas, soluciones acordadas)					
COMPROMISOS (tareas asignadas y aceptadas, fechas límites, acciones de seguimiento)					
Nº tarea	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Seguimiento
1					
PRÓXIMA REUNIÓN Fecha: -					

ANEXO I. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LA RECEPCIÓN DE LA INSTALACIÓN

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA		 Fundació Esportiva Municipal València	
INSTALACION			
POLIDEPORTIVO MUNICIPAL BENIMACLET			
TITULARIDAD: Municipal			
INSTALACION GESTIONADA POR: Fundación Deportiva Municipal			
CAPACIDAD USUARIOS: 240			
SUPERFICIE DEPORTIVA: 5.845 m ²			
SUPERFICIE LIBRE: 1.051 m ²			
SUPERFICIE TOTAL: 7.576 m ²			
HORARIO DE LA INSTALACION: 8'00 a 22'00			
EQUIPAMIENTO:			
Piscinas	Pistas Padel		
Pistas Tenis	Agoraespace		
Pista Polideportiva	Campo Fútbol 7		
ACTIVIDADES FISICO-DEPORTIVAS:			
Actividades Acuáticas	Padel	Voleibol	
Fútbol 7	Baloncesto	Juegos Predeportivos	
Tenis	Balonmano		
www.deportevalencia.com			

ANEXO II. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS DEPORTIVOS EN LAS INSTALACIONES

INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LOS USUARIOS



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**



**Fundació
Esportiva
Municipal
València**

PERSONAL DE LA INSTALACIÓN DEPORTIVA QUE PRESTA SERVICIOS DEPORTIVOS

INSTALACIÓN: xxxx

De acuerdo al artículo 87 de la Ley 2/2011 de la Comunidad Valenciana, relativo a la protección de los usuarios, se publica listado de persona de la instalación deportiva que presta servicios deportivos.

Nombre y Apellidos	Cargo	Titulación

Actualizado a fecha:

Este documento se revisa anualmente al inicio del curso deportivo (septiembre/octubre)

ANEXO II. COMUNICACIONES POR ESCRITO A LOS USUARIOS. NORMAS DE ESTILO.

II.1. Comunicación en panel / por correo postal.

A continuación se incluye un modelo de comunicado para los usuarios. Aunque este modelo no es fijo, se debe respetar siempre:

- Colocación de los logos e imágenes
- Texto "Comunicado al usuario"
- Datos: instalación / de / para / Asunto
- Pie de página

En la medida de lo posible, se debe también respetar la fórmulas de cortesía incluidas. **Se trata de mantener la uniformidad en todas las instalaciones para que el usuario entienda que la atención es la misma en todos los lugares.**



COMUNICADO AL USUARIO

Instalación **POLIDEPORTIVO MUNICIPAL NAZARET**
De: **Maria Rosa Pallás Vanaclocha** Cargo **Directora Instalación**
Para: **Todos los usuarios**
Asunto: **Cambio de horario de apertura por realización de Evento**

Estimad@ señ@r usuari@:

Me pongo en contacto con usted para informarle de...<<<< TEXTO DE LA COMUNICACIÓN>>>>

Aprovecho la ocasión para mandarle un saludo. Atentamente,

<< FECHA DE LA COMUNICACIÓN >>

<< NOMBRE PERSONA REALIZA LA COMUNICACIÓN >>

<< CARGO >>

www.deportevalencia.com

II.2. Comunicación por correo electrónico.

La plantilla a utilizar por los emisores de correo electrónico es la que figura a continuación, que se insertará al final de cada uno de los mensajes enviados por los emisores. Por defecto, los diferentes ordenadores personales incluyen la plantilla de cada responsable, por ejemplo:

Josep Manel Brotons Piquerés - Cap de Servei
 Servei Esportiu - Fundació Esportiva Municipal
 Passeig de la Petxina, 42 - 46005 - València
 Tel.: +34 96 354 83 00 ext. 2994; Mò.: +34 650645507
 Correu-e: jmbrotons@fdmvalencia.es Web: <https://www.fdmvalencia.es/>



En esta institución tenemos en cuenta nuestra responsabilidad medioambiental. Haga lo mismo: antes de imprimir este mensaje de correo electrónico, pregúntese si realmente necesita una copia en papel.

Este mensaje y los ficheros anejos son confidenciales dirigiéndose exclusivamente al destinatario mencionado en el encabezamiento. Los mismos contienen información reservada que no puede ser difundida. Si usted ha recibido este correo electrónico por error, tenga la amabilidad de eliminarlo de su sistema y avisar al remitente mediante reenvío a su dirección electrónica; no deberá copiar el mensaje ni divulgar su contenido a ninguna persona. Los datos personales facilitados por usted o por terceros serán tratados por la Fundación Deportiva Municipal de València (FDV) con la finalidad de gestionar y mantener los contactos y relaciones que se produzcan como consecuencia de la relación que mantiene con nosotros. Normativamente, la base jurídica que legitima este tratamiento será su consentimiento; la necesidad para gestionar una relación contractual o similar. El plazo de conservación de sus datos vendrá determinado por la relación que mantiene con nosotros. Para más información al respecto, o para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación o portabilidad, deberá presentar un escrito en Paseo de la Petxina, 42, 46005 (València) o, en su caso, a nuestro Delegado de Protección de Datos gdpr@fdmvalencia.es, acompañándose con fotocopia de DNI o documento identificativo equivalente. En caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Para solicitar confirmación de lectura desde un correo electrónico se debe seleccionar la pestaña correspondiente de la siguiente pantalla del "Microsoft Outlook":

II.1. Comunicación vía FAX.

Se utilizará la plantilla incluida en este documento.

ANEXO III. MODELO DE INFORMACIÓN FORMAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS ("Mensaje").



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



Fundació Esportiva Municipal València

EDATS PER ACCEDIR A LA SALA MUSCULACIÓ

NO ES PERMETRÀ L'ACCÉS ALS MENORS DE 16 ANYS. ALS MENORS EN EDATS COMPRESSES ENTRE 16 I 18 ANYS SE'LS PERMETRÀ L'ACCÉS DINS DE L'HORARI EN QUÈ ESTIGA PRESENT EL TÈCNIC DE LA SALA O QUAN VAJA ACOMPANYAT DE PERSONA MAJOR D'EDAT QUE ES FAÇA RESPONSABLE DE LA SEUA CUSTÒDIA

ÍNDICE

1. OBJETO	1
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	1
3. RESPONSABILIDADES	1
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
4.1. Tipos de incorporaciones y de acogida	2
4.2. Asignación de un Tutor / Mentor.	2
4.3. Proceso de acogida	2
4.3.1. Acogida General (común a todas las incorporaciones)	2
4.3.2. Archivo de los informes.	
5. REGISTROS	4

Elaborado por: J.M. Brotóns Cargo: Jefe Servicio Deportivo Fecha: 02-07-21 Firma:	Revisado y aprobado por: Borja Santamaría Cargo: Director Gerente Fecha: 02-07-21 Firma:
--------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

©FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
24-4-14	1	Aprobado sin modificación
28-03-17	2	Se especifica con más claridad la forma de realizar el seguimiento y la incorporación dependiendo de si la persona es en prácticas o en plantilla.
15-03-18	3	Actualización imagen corporativa
05-05-21	4	Revisión de contenidos y actualización de firmas. Se diferencia entre el proceso de acogida de personal en plantilla del resto y de las funciones responsables en cada caso.
02-07-21	5	Se añade un formulario online para completar el seguimiento de los empleados de nueva incorporación.

1. OBJETO

Establecer aquellos puntos críticos que cualquier empleado o colaborador de la entidad (p.e. becarios o personal en prácticas), en adelante "incorporado", debe conocer de la FDM para una correcta acogida y adecuada integración en su trabajo.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, Capítulo 6. "Gestión de recursos".
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 7.1.2. / 7.2. / 7.3
- FDM-I420102 "Documento de seguridad para la protección de datos de carácter personal".

3. RESPONSABILIDADES

Recursos Humanos. El departamento de recursos humanos es el responsable de la gestión de las actividades recogidas para las personas que se incorporen como empleados públicos de la FDM mediante relación laboral.

Jefe de Servicio (según proceda). Para el personal ajeno que se incorpora de modo provisional y sin relación laboral, cada Servicio será el responsable de aplicar lo recogido en este procedimiento.

 	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 2 de 4
	PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Tipos de incorporaciones y de acogida.

Dado que la integración será diferente en función del perfil de la nueva incorporación, con carácter general diferenciamos entre:

- a) Personal que se incorpora a la plantilla por primera vez como empleado público de FDM mediante relación laboral (fijo, interino, etc...).
- b) Personal ajeno que se incorpora de modo provisional y sin relación laboral. (Es el caso, por ejemplo, de los programas de inserción laboral definidos por diferentes Administraciones, Prácticas de Universidades, etc.)

En ambos casos la incorporación puede darse:

- Incorporación en Oficinas
- Incorporación Instalaciones Deportivas

4.2. Asignación de un Tutor / Responsable o determinación del Superior jerárquico.

A cada persona que se incorpora a la FDM se le asignará un tutor / superior jerárquico según el tipo de incorporación. Las funciones del tutor/responsable son:

- Facilitar los recursos que la nueva incorporación necesitará para desarrollar su función.
- Ofrecer toda la ayuda que necesite para resolver sus dudas, cumplimiento de tareas, etc.
- Presentar al equipo de la FDM

Para ello, con carácter general, se seguirá este calendario:

- a) Reunión inicial en las oficinas de la FDM en la que participan: El interesado, RRHH, Calidad y el Tutor/responsable.
- b) Reunión de seguimiento al mes de la incorporación para hacer una valoración del proceso de acogida y, en su caso, facilitar una formación complementaria.

4.3. Proceso de acogida.

4.3.1. Acogida General (común a todas las incorporaciones).

a) Previamente:

- a. El Servicio de la FDM conector de la incorporación de personal (cuando se trate de incorporaciones que no impliquen alta en plantilla) deberá ponerlo en conocimiento de:
 - i. La Dirección-Gerencia,
 - ii. El Servicio Jurídico y de RR.HH.
 - iii. El Jefe del Servicio que acogerá la persona que se incorpora

Generalmente, las personas en prácticas se incorporan bajo un Convenio de Colaboración con la Universidad o Centro de donde proviene y un acuerdo específico con el alumno donde figura el contenido de la práctica.

Así, se debe facilitar copia de dichos datos (Acuerdo de Prácticas) que deberán incluir como mínimo los siguiente:

- iv. Nombre y descripción del perfil de la persona que se incorpora
 - v. Actividades a realizar en cumplimiento de su función; lugar donde está prevista su realización y fecha de incorporación.
 - vi. Tipo de relación establecida y acuerdo o convenio que la justifica.
 - vii. Identificación de la persona de plantilla de FDM designada como tutor, responsable o persona de contacto.
- b. En todos los casos de primera incorporación a las dependencias de FDM, (tanto incorporaciones laborales a la plantilla, como de incorporaciones de personal sin la condición de empleado público o con una presencia funcional/provisional) y una vez se cuente con el Visto Bueno de la Dirección-Gerencia:
- Se preparará una comunicación (generalmente **e-mail**) a todos los departamentos con indicación resumida de los datos a que se refiere el apartado anterior y con especial información al responsable o superior jerárquico de la persona que se incorpora.
- c. El superior jerárquico o responsable del área conocerá de antemano el día de la incorporación para preparar todo lo necesario antes del primer día y preparar el espacio físico de la nueva incorporación con los medios materiales y recursos que se precisen
- b) **El día de la incorporación:**
- a. El responsable o superior jerárquico debe prever una reunión de bienvenida, según se indica en el apartado anterior.
 - b. Entrega/Explicación de la carpeta de bienvenida al nuevo empleado (en papel, formato digital o ambos). Esta carpeta puede contener entre otra documentación:
 - i. Carta de bienvenida por la Gerencia
 - ii. Explicación general de la Organización de la FDM

En caso de tratarse de personal que se incorpora a la plantilla, se entregará la documentación a que se refiere el "Manual de Bienvenida de FDM" elaborado por RR.HH. y que se incorpora como Anexo al presente documento.

En el caso de personal que no es de plantilla de la FDM, se elaborará un Manual de bienvenida orientado a que el incorporado conozca la organización.

En todos los casos se llevará a cabo por el Tutor/responsable el siguiente protocolo de bienvenida:

- Presentación general de la FDM. Una sesión breve, en la que el responsable explica al incorporado qué es la FDM, sus fines, organización, etc.
- Presentación de los diferentes Servicios de Oficinas y los responsables que ocupan los puestos.
- Ubicación del Incorporado en su lugar de trabajo (para empleados) lugar donde desarrollará la actividad (para resto de incorporaciones) y la información acerca de los recursos para realizar las tareas.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 4 de 4
	PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

c) **Durante los primeros días:**

a. El Superior jerárquico tutor/ responsable, deberá realizar un seguimiento de la incorporación proporcionando al incorporado la información complementaria que fuere precisa.

b. **Informe de seguimiento. Se distinguen dos casos:**

i. **Personal en plantilla. (al mes).** Una vez finalizado el primer mes desde la incorporación, el Tutor/responsable o superior jerárquico, redactará un Informe al Servicio de RR.HH. con el resultado del proceso de acogida y la adaptación a la organización, informando respecto de las incidencias observadas, y efectuando en su caso los posibles reparos al procedimiento de acogida efectuado, realizando los comentarios que procedan con ocasión de la misma.

Se incluye modelo de informe de seguimiento en el anexo (formulario online)

ii. **Personal en prácticas.** Se utilizarán los informes de seguimiento que suelen utilizar los Centros educativos de los que provienen los alumnos y con la periodicidad establecida por estos.

4.3.2. Archivo de los informes.

Los diferentes informes generados serán archivados en el Expediente de Personal del Incorporado.

5. REGISTROS

- Carpeta de Acogida Inicial
- Informe de Seguimiento

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundación Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 5 de 4
		PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

MANUAL DE BIENVENIDA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL

INDICE

SALUDA BIENVENIDA.....	pág.3
ORGANIGRAMA	pág.4
INSTALACIONES DEPORTIVAS GESTION DIRECTA	pág.5
MANUAL DE FUNCIONES	pág.7
CALENDARIO LABORAL	pág.9
INFORMACION DE INTERÉS	pág.10

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 7 de 4
	PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

Estimado trabajador:

En nombre de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia y en el mío propio, quiero darle la bienvenida a nuestra organización. Esperamos que se sienta cómodo entre nosotros y que se integre de forma correcta en la empresa.

Sepa que en el Departamento de Personal están a su disposición para cualquier duda que pudiera surgir, y que el encargado de su instalación de destino le presentará a sus nuevos compañeros de trabajo, le enseñará la instalación y su funcionamiento y le indicará cual es el trabajo a realizar además de ayudarle a resolver cuantas dudas le surjan en su nuevo puesto.

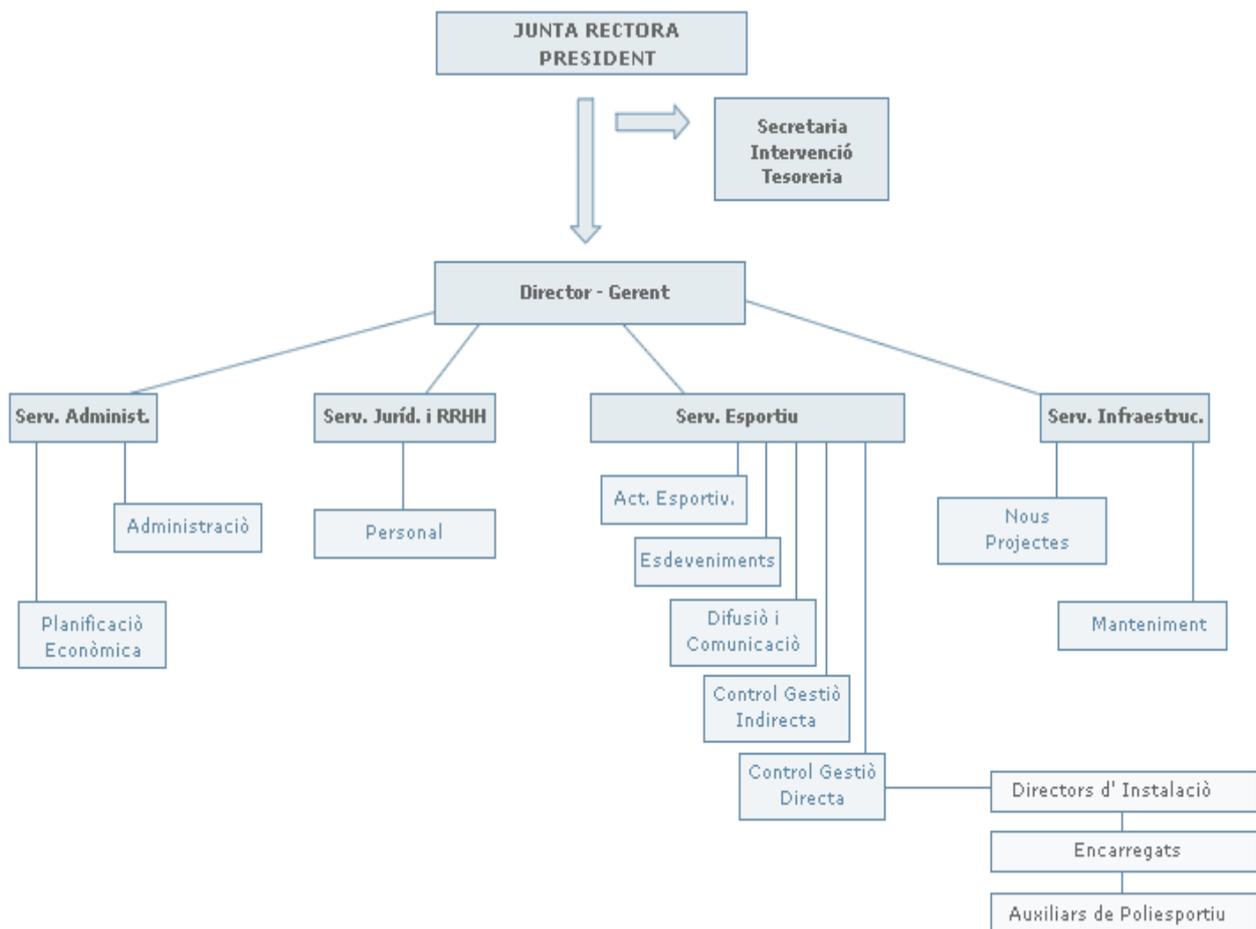
Deseamos que esta nueva etapa de su vida profesional sea satisfactoria tanto para usted como para la empresa.

Reciba un cordial saludo,

Borja Santamaría Herrero
Director- Gerente

ORGANIGRAMA

FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL



INSTALACIONES DEPORTIVAS GESTION DIRECTA

PARQUE DEPORTIVO NAZARET C/ Fernando Morraís de la Horra (Metge), s/n 46024 Valencia Director: Elías Pérez García Accesos: Bus - 3 - 4 - 23(verano) - 30 - N8	TEL. 96 367 79 48 polideportivonazaret@fdmvalencia.es
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PABELLON FUENTE SAN LUIS Avda. Hermanos Maristas, 16 46013 Valencia Director: David Ramírez Gimeno Accesos: Bus - 6 - 7 - 13 - 18 - 23(verano) - N7	TEL. 96 373 76 61 FAX. 96 334 49 61 polideportivosanluis@fdmvalencia.es
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

POLIDEPORTIVO EL CARMEN C/ Doctor Chiarri, 1 46003 Valencia Director: M ^a Rosa Pallás Vanaclocha Accesos: Bus - 5 - 7 - 28 - 81 - 95	TEL. 96 391 18 62 polideportivoelcarmen@fdmvalencia.es
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PALAU-VELODROMO LUIS PUIG C/ Cocentaina, 4 46035 Valencia Director: Juan Manuel Cuevas Correcher Accesos: Metro - L1 Bus - 62, N3	TEL. 96 390 26 40 FAX. 96 363 73 17 polideportivoluispuig@fdmvalencia.es
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESTADIO DEL TURIA, TRAMO III Tramo III del Jardín del Turia. Acceso por Tirso de Molina, s/n 46008 Valencia Director: M ^a Rosa Pallás Vanaclocha Accesos: Metro - L-1 (parada Turia) Bus - 2 - 7 - 17 - 29 - 60 - 61 - 62 - 63 - 64 - 73 - 79 - 81 - 89 - 90 - 95 - N3 - N89 - N90	TEL. 96 348 50 00 polideportivotramoIII@fdmvalencia.es
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

POLIDEPORTIVO EL CABAÑAL C/ Arcipreste Vicente Gallart, 1 46011 Valencia Director: Vicente Safont Ballester Accesos: Metro - L4 (parada Dr. LLuch) L5 y L6 (parada Fco. Cubells) Bus - 1 - 2 - 3 - 4 - 20(verano) - 21(verano) - 22(verano) - 23(verano) - 30 - 32 - N8 - N9	TEL. 96 371 19 29 FAX. 96 371 95 02 polideportivoelcabañal@fdmvalencia.es
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

POLIDEPORTIVO BENIMACLET C/ Daniel Balaciart, s/n 46020 Valencia Director: Vicente Safont Ballester Accesos: Metro - L4-L6(parada Vicente Zaragoza) Bus - 10 - 21(verano) - 30 - 41 - 89 - 90 - N89 - N90	TEL. 96 361 20 03 FAX. 96 362 11 63 polideportivobenimaclet@fdmvalencia.es
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

POLIDEPORTIVO MALVARROSA C/ Isabel de Villena, 161 46011 Valencia Director: Elías Pérez García Accesos: Metro - L4 y L6 (parada La Cadena), L5 (parada Grau y empalme con L5, L6) Bus - 2 - 19 - 20(verano) - 21(verano) - 22(verano) - 23(verano) - 31 - 32 - N1	TEL. 96 356 00 20 FAX. 96 371 65 22 polideportivomalvarrosa@fdmvalencia.es
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundación Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 10 de 4
	PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

PABELLÓN BENICALAP C/ Castellonet, s/n 46025 Valencia Director: Francisco Igual Carrascosa Accesos: Metro - L4 Bus - 12 - 21 - 60 - 64 - 89 - 90 - N10 - N89 - N90	TEL 96 205 60 85 pavellobenicalap@dmvalencia.es
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

POLIDEPORTIVO FUENSANTA C/ Rey Saud, s/n 46014 Valencia Director: Francisco Igual Carrascosa Accesos: Bus - 70- 71 - 73 - N5	TEL 96 321 98 91 polideportivofuensanta@dmvalencia.es
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 11 de 4
	PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

INFORMACIÓN DE INTERÉS

- OFICINAS CENTRALES DE LA FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL:

Paseo de la Petxina, 42
46008 Valencia
Telf. 963548300 / Fax 963944583
Web: www.fdmvalencia.com
E-mail Departamento RRHH: rrhh@fdmvalencia.es

- CONVENIO COLECTIVO:

Publicado en el BOP de 30 de Julio de 2018

- MUTUA ACCIDENTES DE TRABAJO:

- UMIVALE
Telf. 902 365 012
Web: www.umivale.es

ANEXO II. MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO NUEVOS EMPLEADOS

 Enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqWdFWkWKQ46_YeO1it_UiXYbQdlikZ_H-72928NdHxVwdCQ/formResponse





Formación inicial nuevos empleados. Formulario Seguimiento Tutor.

INSTRUCCIONES:

Este formulario forma parte del procedimiento FDM-I620102 "Proceso de acogida para el personal de nueva incorporación". Se completará una vez finalizado el primer mes desde la incorporación por el Tutor/responsable o superior jerárquico.

En este formulario se revisará el proceso de acogida y la adaptación a la organización. El objetivo es revisar que la incorporación inicial se ha realizado correctamente, informando al empleado de todos los asuntos que le conciernen y formándolo en aquellas tareas que se requieran para su Puesto de Trabajo. Se anotará cualquier incidencia o propuesta que ayude al nuevo empleado y/o futuros empleados para el puesto.

Siguiente
Página 1 de 3





Formación inicial nuevos empleados. Formulario Seguimiento Tutor.

*Obligatorio

Cuestionario Seguimiento

Indique el grado de cumplimiento en los siguientes factores *

	Por encima de los requisitos	Cumple con los requisitos	Por debajo de los requisitos
Puntualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imagen personal / Uniforme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colaboración con los compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para las tareas del puesto... *

	Por encima de los requisitos	Cumple con los requisitos	Por debajo de los requisitos
El conocimiento sobre las tareas que debe realizar es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las tareas las realiza de forma...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de las tareas realizadas es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cual es el resultado de la evaluación? *

Favorable
 Favorable con observaciones
 Desfavorable
 Otro: _____

En el caso de que haya marcado favorable con observaciones o desfavorable indique a continuación los motivos

Tu respuesta _____

Otras observaciones. Añada cualquier otra observación que considere importante sobre la incorporación

Tu respuesta _____

Atrás
Enviar
Página 3 de 3

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundación Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO FDM-I620102	Revisión nº 5	Página 13 de 4
	PROCESO DE ACOGIDA PARA PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN		

Anulación

FDM - Toda la organización

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 1 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

<p>Vicente Marcos Safont Segura Cargo: Jefe Sección Coordinación Instalaciones Fecha: 05-07-22 Firma:</p> <p>José Manuel Brotóns Piqueres Cargo: Director Calidad Fecha: 05-07-22 Firma:</p>	<p>Revisado y aprobado por: Borja Santamaría Cargo: Director Gerente Fecha: 05-07-22 Firma:</p>
<p>ãFUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada</p>	

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	3
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
3.	RESPONSABILIDADES.....	3
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
4.1.	Definiciones.....	4
4.2.	Software TPC-MATCHPOINT.....	6
4.2.1.	Navegación general en el software TPC-MATCHPOINT.....	6
4.2.2.	Mantenimiento de maestros en el software TPC-MATCHPOINT.....	6
4.2.3.	Control de accesos, Gestión de permisos y configuración de menús según perfil en el software TPC-MATCHPOINT.....	7
4.3.	Entidades. Proceso de Inscripción según tipo.....	8
4.3.1.	GENERAL.....	8
4.3.2.	ENTIDAD ABONADA.....	8
4.3.3.	SOLICITUDES DE INSTALACIÓN SUJETAS A BONIFICACIÓN (CESIÓN DE USO).....	9
4.3.4.	COLECTIVO ABONADO.....	11
4.4.	Gestión de entidades (personas jurídicas).....	12
4.4.1.	ALTA DE ENTIDADES.....	12
4.4.2.	CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE HORARIOS DE ENTIDADES DEPORTIVAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE GESTIÓN DIRECTA.....	13
4.4.3.	MANTENIMIENTO INFORMACIÓN ENTIDAD.....	15
4.4.4.	Mantenimiento de GRUPOS de las entidades.....	15
4.4.5.	GESTIÓN DE RESERVAS.....	15
4.5.	Gestión de Clientes (personas físicas).....	16
4.1.1.	ALTA DE CLIENTES.....	16
4.1.2.	SISTEMÁTICA A SEGUIR PARA LA OBTENCIÓN DE LAS TARIFAS REDUCIDAS PARA CLIENTES CON DISCAPACIDAD, PENSIONISTAS Y JUBILADOS.....	17
4.1.3.	INFORMACIÓN Y ACCIONES SOBRE CLIENTES DADOS DE ALTA.....	17
4.2.	Abonados y bonos.....	18
4.2.1.	ABONADOS.....	19
4.2.2.	BONO DE USO.....	19
4.2.3.	CONTROL DE AFOROS DE INSTALACIONES.....	20
4.3.	Cursos y actividades dirigidas.....	21
4.1.1.	ACTIVIDADES DIRIGIDAS.....	21
4.1.1.1.	Cursos anuales.....	21
4.1.1.2.	Cursos mensuales.....	21
4.2.	Uso libre, alquileres.....	24
4.2.1.	ALQUILER DE ESPACIO.....	24
4.2.2.	USO LIBRE.....	25
4.1.1.	SOLICITUD PUNTUAL DE INSTALACIONES.....	26
4.1.2.	VENTA DE OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	26
4.2.	Presentación de la documentación de la liquidación de ingresos de los centros deportivos de la FDM de Valencia, correspondientes a alquileres de usos y actividades deportivas.....	27
4.2.3.	NORMAS GENERALES.....	27
4.2.4.	NORMAS PARA LAS FORMAS DE PAGO.....	27
4.2.5.	CONTROL DE CAJA.....	28
4.3.	ACCESO A LAS INSTALACIONES.....	30
4.3.1.	RESPONSABILIDAD PARA ACCESO DE GRUPOS (MENORES O CON DIVERSIDAD FUNCIONAL) ...	30
4.3.2.	AUTORIZACIÓN GERENCIA FDM.....	30

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 2 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.3.3.	SANCIONES.....	30
5.	REGISTROS	31
	ANEXO I. PROCESO ASIGNACIÓN HORARIOS PARA ENTIDADES (2022)	40
	ANEXO II. MANUAL CLIENTE TPC-MATCHPOINT	41
1.1.	Acceso al software	41
4.6.	Gestión de clientes. Conceptos.	41
4.7.	Alta clientes nuevos	41
4.7.1.	¿Cómo dar de alta un cliente?	41
4.7.2.	Validaciones.	43
4.7.3.	Asignación a grupos especiales. ¿Cómo añadir un cliente a un grupo para darle algún descuento?	44
4.7.4.	¿Cómo añadimos una fotografía a la ficha del cliente?	45
4.7.5.	¿Cómo damos acceso a un cliente a la web?	46
4.7.6.	Cómo podemos añadir o cambiar el domicilio de un cliente?	49
4.8.	Comunicaciones individuales y masivas.....	51
4.8.1.	Cómo enviar un mail masivo a los clientes.....	52
4.9.	Gestión reservas y contratación de servicios.....	53
4.9.1.	Cuotas Abonado	53
4.9.2.	Cómo se renuevan.....	54
4.9.3.	Venta de bonos.....	55
4.9.4.	Apuntar a Cursos.....	55
4.9.5.	¿Cómo damos de alta un alumno en la escuela?.....	55
4.9.6.	Que hacemos si un cliente quiere un cambio día/hora.	57
4.9.7.	Baja del servicio. (futura, pasada por impago...)	57
4.10.	Reservas de espacios	57
4.10.1.	Gestionar reserva Cliente / Entidad.....	57
4.10.2.	Programar reserva.....	59
4.10.3.	Cobrar reserva.....	61
4.10.4.	Mover reserva.....	62
4.10.5.	Eliminar reserva.....	62
4.11.	Venta de entradas	62
4.12.	Venta de otros productos	63
4.13.	Control de Caja	65
4.14.	Otras operaciones.....	67
4.14.1.	Devolución dinero	67
4.14.2.	Anular una venta realizada por error.	67
4.14.3.	Emitir una factura de un ticket.....	67
4.14.4.	Cómo generar una factura desde un ticket:.....	67

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
28/03/07	1	Aprobado sin modificaciones
11/11/08	2	Cambio formato procedimiento. Se incluye el ámbito de aplicación a la izquierda de cada página para facilitar su identificación.
2/02/09	3	Revisión del procedimiento. Sustitución de la referencia "Gymsoft" por TPC - MATCHPOINT
29/06/10	4	Se modifica el procedimiento de inscripción con bonificación por discapacidad y se incluye el registro GDI-P7201 F4 Comparecencia bonificación discapacidad. Se revisa la referencia a la norma en todo el documento.
20/01/11	5	Se incluye la figura del colectivo abonado (4.1.3)
10/09/13	6	Se incluye el registro GDI P7501 F4 "Declaración responsable para acceso de grupos de menores o con personas con diversidad funcional" (apartado 4.5.)
29-07-13	7	Se modifica la forma en la que se aprueban las bonificaciones de las entidades abonadas
05/03/14	8	Presentación de la documentación de la liquidación de ingresos de los centros deportivos de la FDM correspondientes a alquileres de usos y actividades deportivas y actualización de registros de solicitud.
8/5/2015	9	Se actualiza 4.1.1. Cesión de Uso
4/11/2015	10	Se modifican varios apartados 4.1.1. Cesión de Uso
28-03-17	11	Actualización norma ISO 9001:15. Se corrigen algunos errores en el procedimiento de cesión de uso de entidad abonada con bonificación.
19-10-17	12	Se especifica el nuevo procedimiento para la solicitud de entidades abonadas con cesión de uso.
15-03-18	13	Actualización imagen corporativa
05-05-21	14	Revisión de contenidos y actualización de firmas.
19-04-22	15	Después de la incorporación del nuevo software para la gestión de instalaciones se han modificado procedimientos de gestión y se han incorporado otros procesos que no estaban contemplados. Es procedimiento recoge los cambios realizados.
05-07-22	16	Se describe el proceso general de inscripción de Entidades (4.3.1) Se incluyen los criterios para asignación de horarios en instalaciones a las Entidades (4.4.2.)

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 3 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

1. OBJETO

En este documento se describe la sistemática utilizada por la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA para la gestión de las inscripciones de Clientes: entidades abonadas, cesiones de uso, abonados, actividades dirigidas, autorizaciones y cualquier otro proceso de inscripción que se establezca.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- Norma UNE-EN-ISO 9001 Apdo. 8.5. Producción y provisión de servicio.
- Reglamento de Instalaciones Deportivas Municipales de la Ciudad de València en vigor
- Ordenanza de precios públicos de aplicación en las instalaciones deportivas municipales en vigor.

Manuales de Cliente del Software TPC-MATCHPOINT

Los procesos de alta, reserva, inscripción y gestión de los pagos realizados se realizan en el software TPC-MATCHPOINT. A lo largo del procedimiento se hacen menciones al software y se incluyen algunas capturas de pantalla ilustrativas. No obstante, no se detalla cómo se realizan las acciones concretas en el software.

Para consultar el uso específico del software remitirse al **ANEXO de este procedimiento**

3. RESPONSABILIDADES

FDM. La sección de Coordinación de Instalaciones es responsable de realizar las actividades conforme se expone en este procedimiento.

INSTALACIÓN. La Dirección de la instalación es el responsable de cumplir con lo descrito en este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 4 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Definiciones

- Cientes¹.
 - o Clientes. Son personas físicas.
 - o Entidades. Corresponde con Clubes y otras Entidades (personas jurídicas).
- Tipo de Cliente (grupo²). Los Clientes pueden agruparse en diferentes categorías en función de sus características. Estas categorías están bonificadas en la tarifa de precios públicos (*art. 8*):
 - o pensionista/jubilado, +65 años.
 - o discapacidad > 33%
 - o menores de 16 años.
- Entidades. Hace referencia a Clubes, Federaciones y otros grupos que realizan el uso de las instalaciones bajo una denominación concreta.
 - o Entidad abonada (*art. 11 ordenanza Precios Públicos*). Las entidades deportivas o aquellas que persigan fines de interés general podrán adquirir la condición de abonado y disfrutar de los servicios y ventajas que se prevean específicamente para una concreta modalidad deportiva, servicio o actividad. El abono se concederá con la exclusiva finalidad de realizar la actividad deportiva prevista, su validez no podrá ser superior a una temporada deportiva en el caso de entidad deportiva o una anualidad en el caso de entidades que persigan fines de interés general, y en ningún caso podrán ser transferidas de una entidad a otra. Para que una entidad pueda adquirir la condición de abonada, se seguirá el procedimiento establecido en el Reglamento de Instalaciones Deportivas de la Ciudad de Valencia. A las entidades que estén en posesión de la condición de entidad abonada, se les aplicará una reducción en la tarifa del 25% sobre el precio establecido en el Anexo I
 - o Colectivo abonado (*art. 11 ordenanza Precios Públicos*). Todo aquel que utilice las pistas polideportivas y campos de fútbol de forma regular (semanalmente), pudiendo efectuar reservas de los espacios según la disponibilidad de los mismos. El abono se concederá con la exclusiva finalidad de realizar una actividad deportiva concreta y específica. Su validez no podrá ser superior a una temporada deportiva o una anualidad en el caso que corresponda. El período mínimo establecido de reserva será de un mes y máximo de un trimestre renovable hasta la finalización de la temporada. Queda excluido de este abono todas aquellas modalidades deportivas para las que ya se tenga previsto un abono de uso individual. Para que un colectivo pueda adquirir la condición de abonado, se seguirá el procedimiento establecido en el Reglamento de Instalaciones Deportivas de la Ciudad de Valencia
- Cesión de Uso. Es la terminología que se aplica a las Entidades que tienen algún tipo de **bonificación** adicional a lo que se establece reglamentariamente para las Entidades Abonadas (precios públicos). Esta bonificación se debe solicitar en plazo y en forma.
- Bono (*art. 9 ordenanza Precios Públicos*). Mediante la adquisición de un bono el Cliente tendrá derecho al número de usos previsto para una concreta modalidad deportiva, servicio o actividad. Sólo en el caso que expresamente se prevea, se podrá utilizar un bono para varias modalidades deportivas, servicios o actividades.
- Abono cliente (*art. 10 ordenanza Precios Públicos*). Mediante la adquisición de la condición de abonado, el cliente persona física podrá disfrutar de las tarifas y del conjunto de servicios y ventajas que se prevean específicamente para una concreta modalidad deportiva, servicio o actividad.

¹ Con anterioridad a los clientes se les denominaba "Usuarios de instalaciones". Para no confundirlos con los Clientes que acceden al software (operadores) se modifica la terminología.

² Denominación definida en el software TPC-MATCHPOINT

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundación Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 5 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

- Abono familiar. Tiene las mismas características que el abono Cliente aplicables a una familia. Puede incluir padre, madre y los hijos menores de 26 años, aportando fotocopia del Libro de Familia que acredite la unidad familiar.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 6 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.2. Software TPC-MATCHPOINT

Todas las gestiones indicadas en este procedimiento se realizan con el software TPC-MATCHPOINT³. Al software se accede mediante Cliente / contraseña y tiene diferente grado de funcionalidad según los permisos de cada Cliente.

Cada instalación tiene su propia URL de acceso.

4.2.1. Navegación general en el software TPC-MATCHPOINT

El software TPC-MATCHPOINT está compuesto por diferentes menús principales y subpartados desde el que se gestiona toda la actividad de las instalaciones.

En la parte superior se encuentran los menús generales. Una vez se accede a alguno de los menús generales, el Cliente tiene a su disposición todas las opciones disponibles para ese menú.

4.2.2. Mantenimiento de maestros en el software TPC-MATCHPOINT.

Para una adecuada gestión de las actividades realizadas en las instalaciones es imprescindible mantener una serie de maestros⁴ en el software TPC-MATCHPOINT.

A título ilustrativo se indican a continuación algunos de los maestros que se manejan:

- Instalaciones
- Espacios de Instalaciones: pistas, salas.
- Aforos instalaciones y espacios
- Tarifas (precios públicos)
- Horarios
- Condiciones Clientes
- ...

Los maestros anteriores están restringidos en función del perfil del usuario. El administrador del sistema gestiona los permisos como corresponde.

³ El software está en proceso de implantación. Algunas funcionalidades no están todavía activas o se encuentran en periodo de pruebas.

⁴ Un archivo **maestro** contiene datos básicos para el trabajo, relativamente permanentes en el tiempo. Estos datos son necesarios para poder clasificar la información y organizar actividades alrededor de esos datos. Por ejemplo, los datos de las instalaciones, espacios de instalaciones serían datos maestros.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundación Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 7 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.2.3. Control de accesos, Gestión de permisos y configuración de menús según perfil en el software TPC-MATCHPOINT.

El alta al software de usuarios se realiza por el Servicio de Recursos Humanos. La persona que da de alta el usuario lo asocia al perfil correspondiente.

La definición de los diferentes perfiles del sistema y la gestión de permisos es responsabilidad del administrador del sistema.

Igualmente, el Administrador puede configurar diferentes menús de acceso a cada Perfil para facilitarle la usabilidad.

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 8 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.3. Entidades. Proceso de Inscripción según tipo.

4.3.1. GENERAL

Cada tipo de Entidad debe realizar el proceso según se describe en los siguientes apartados. En líneas generales este proceso se estructura en varias fases:

- 1) Las Entidades (Entidades Abonadas, Cesión de Uso, Colectivo Abonado) solicitarán el uso de la instalación en el periodo que se determine (**ver: ANEXO I. PROCESO ASIGNACIÓN HORARIOS PARA ENTIDADES (2022)**).

Para realizar la solicitud y poder hacer uso de las instalaciones deberán presentar en el momento en que se le requiera durante el proceso:

- GDI P7201-F2. Proyecto Entidades
 - GDI P7201-F3. Declaración responsable Entidades cumplimiento SGAE
 - GDI P7201-F4. Declaración responsable Entidades cumplimiento PRL
 - GDI P7201-F5. Declaración responsable Seguro de Accidentes
- 2) La Dirección de la Instalación propondrá un plan de uso de la instalación (asignación de horarios de temporada) según los Criterios definidos en el apartado 4.4.2. Se comunicará y en su caso se resolverá las alegaciones presentadas por las entidades solicitantes. Las alegaciones serán resueltas por el Servicio Deportivo de la FDM.
 - 3) La Dirección-Gerencia resolverá aprobando el plan de uso.
 - 4) Sólo las cesiones de uso podrán solicitar una bonificación adicional, según el procedimiento que se establezca.

4.3.2. ENTIDAD ABONADA.

La inscripción se realiza como sigue:

- 1) Presentar solicitud (GDI-P7201-F1). La solicitud se presenta en la instalación.

<URL. Pendiente habilitar en la Web>

(GDI P7501 F2 “SOLICITUD DE ENTIDAD ABONADA DE INSTALACIONES DEPORTIVAS”)

- 2) Aportar la documentación:

En todos los casos:

- Borrador del Calendario de partidos / Programa de actividades
- Relación de directivos de la entidad y técnicos que vayan a llevar a cabo la actividad
- Relación de miembros autorizados para realizar la actividad (practicantes)

Sólo la primera vez:

- Copia de la Resolución de Consellería de Cultura, Educación y Deporte de la inscripción de la entidad.

- 3) Una vez recogidas todas las solicitudes de las entidades se procede a determinar las que se aceptan o no. La asignación de horarios se realizará conforme a los criterios de selección

descritos en el apartado: 4.4.2 CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE HORARIOS DE ENTIDADES DEPORTIVAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE GESTIÓN DIRECTA

- 4) La FDM emite una resolución con los requisitos que deben cumplir las Entidades para acogerse a “entidad abonada”. Todas aquellas Entidades que cumplen con esos requisitos, automáticamente, se las considera Entidades Abonadas.
- 5) El representante de la Entidad hará efectivo el pago del precio público en los plazos y fechas acordadas (Ordenanza de precios públicos FDM).

4.3.3. SOLICITUDES DE INSTALACIÓN SUJETAS A BONIFICACIÓN (CESIÓN DE USO).

Para las entidades que solicitan Bonificación por el uso de las instalaciones se utiliza el siguiente procedimiento.

- 1) La asignación de horarios se realizará conforme a los criterios de selección descritos en el apartado: 4.4.2 CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE HORARIOS DE ENTIDADES DEPORTIVAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE GESTIÓN DIRECTA
- 2) A final de la temporada se abre el plazo de Solicitud (generalmente mes de Junio, excepto actividades deportivas que tienen un calendario deportivo diferente al curso anual, para las cuales se abre el plazo en un periodo diferente)

En este proceso:

- o Se activa la plataforma para realizar solicitudes en: <http://www.fdmvalencia.es/es/la-fundacion/documentos-legales/solicitud-de-instalaciones/>



En la solicitud, la Entidad aporta la documentación y completa los datos requeridos sobre horarios quedando esta como “enviada”. Durante el periodo de solicitud no se exige que se aporte toda la documentación, aunque se recomienda que así sea.

Será requisito indispensable para hacer la solicitud que la Entidad esté dado de alta conforme el apartado anterior.

En general, la documentación solicitada es (*para Entidades Educativas y otros tipos de asociaciones distintas a los Clubes Deportivos no es necesaria toda la documentación indicada):

- Plantilla de proyecto deportivo.
- Copia de la inscripción en el registro de entidades deportivas.
- Proyecto deportivo educativo (objetivos, contenidos, metodología, evaluación)
- Memoria de la actividad (al finalizar la actividad).
- Presupuesto de la actividad.
- Seguro de responsabilidad civil. (al inicio de la actividad)

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 10 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

- Seguro de accidentes para los participantes. (al inicio de la actividad)
- Copia de la titulación de los técnicos. (al inicio de la actividad)
- Contrato laboral de los técnicos. (al inicio de la actividad)
- Certificado del registro central de delincuentes sexuales de los técnicos. (al inicio de la actividad)
- Permisos y autorizaciones.

La plataforma de solicitudes de instalaciones sujetas a bonificación:

- Se accede a través de dirección web
 - A cada entidad se le asigna Cliente / login para su acceso
 - Guía a la Entidad en todo el proceso y genera diferentes tipos de comunicaciones por mail en cada fase, para que la Entidad esté al corriente de su estado y de los pasos que debe dar para poder finalizar la tramitación.
 - El Cliente autorizado de cada entidad puede acceder a la plataforma para ver el estado de solicitud en todo momento.
 - los directores de las Instalaciones tienen acceso a la plataforma, con lo que pueden ver el estado de cada solicitud en todo momento.
- 3) Durante el mismo periodo de presentación de solicitudes se realiza la **reserva de espacios en instalaciones para Escuelas Deportivas Municipales**. De este modo se bloquean los espacios por parte de la dirección, que no podrán asignar a Entidades.
- 4) **Revisión por parte de la dirección de la Instalación** (generalmente mes de julio, excepto deportes con otro calendario)

La dirección de la instalación comprueba:

- a) Alta de la Entidad. La Entidad debe estar dada de alta en TPC-MATCHPOINT. En caso contrario, se le requiere a la Entidad.
 - b) Horarios solicitados. Se pueden dar dos situaciones:
 - o Aceptado
 - o No aceptado. En este caso, se genera un correo electrónico a la dirección indicada por el club para que se ponga en contacto con la Instalación y se pueda plantear una modificación de horarios, en el caso que sea posible.
- 5) **Revisión documentación**. Se realiza en las Oficinas de la FDM.
- o Si la documentación está completa y es correcta:
 - Se remite un correo electrónico automático al interesado con el estado de su solicitud.
 - Se elabora la Propuesta de Bonificación en función de los criterios de resolución y se tramita en PIAE.
 - El informe de propuesta definitiva de bonificación será ratificado por el Dirección Gerencia.

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 11 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

- En el expediente deberá figurar también un informe favorable del Servicio de Administración y de la Intervención delegada de la FDM.
 - En el caso de que la documentación no esté completa o no sea correcta:
 - Se remite un correo electrónico automático al interesado con el estado de su solicitud
 - Una vez elaborado el informe de la solicitud se prepara el acto administrativo formal de la notificación, que el interesado debe recibir en un plazo de 10 días. Una vez recibida, cuenta con 10 días hábiles para subsanar la documentación

6) **Resolución final de presidencia.**

Una vez cerrado todo el proceso se emite una resolución con el listado de las Entidades con Bonificación. Mientras esta resolución no se emite, a las Entidades se le aplican las bonificaciones que tienen en vigor.

Una vez emitida la resolución también es necesario remitir una notificación personalizada a cada interesado informando del resultado de la misma.

Tanto a los directores de las instalaciones como a las instalaciones deportivas se les traslada el resultado de la resolución. No obstante, los Directores de las Instalaciones tienen acceso a la plataforma, con lo que pueden ver el estado de cada solicitud en todo momento.

4.3.4. **COLECTIVO ABONADO.**

Tendrá la consideración de colectivo abonado, todo aquel que utilice las pistas polideportivas y campos de fútbol de forma regular (semanalmente), pudiendo efectuar reservas de los espacios según la disponibilidad de los mismos.

El abono se concederá con la exclusiva finalidad de realizar una actividad deportiva concreta y específica. Su validez no podrá ser superior a una temporada deportiva o una anualidad en el caso que corresponda. El periodo mínimo establecido de reserva será de un mes y máximo de un trimestre renovable hasta la finalización de la temporada.

Queda excluido de este abono todas aquellas modalidades deportivas para las que ya se tenga previsto un abono de uso individual.

INSCRIPCIÓN.

Para adquirir la condición de colectivo abonado que se refiere este apartado se seguirá el siguiente procedimiento fijado por la FDM:

Con la anterioridad suficiente a que tenga efectividad el uso de la instalación, y en todo caso con una antelación mínima de un mes, la persona responsable del colectivo interesado deberá cumplimentar el modelo de solicitud colectivo abonado dirigido a la Dirección de la instalación.

Junto con la solicitud se adjuntará:

- Relación de personas responsables y/o representantes del colectivo, y técnicos responsables de la actividad.
- Relación de miembros autorizados para realizar la actividad (practicantes).
- Programa de actividades y borrador del calendario de competición (cuando corresponda).

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 12 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.4. Gestión de entidades (personas jurídicas).

4.4.1. ALTA DE ENTIDADES

El alta de las entidades es un proceso que se realiza en dos fases:

- a) **Alta Offline.** El alta inicial de la Entidad también es posible realizarla en la Instalación por el Director. Este procedimiento debe ser realizado sólo excepcionalmente para evitar carga administrativa.

Preferiblemente el alta de Entidades se realizará de forma “Online” pero, cuando es necesario, los usuarios habilitados (Directores, Encargados o Auxiliares, generalmente) pueden tramitar el Alta de una Entidad.

- b) **Alta Online.** La Entidad realiza el Alta en la url: <https://entidades.fdmvalencia.es>. Desde esta dirección la Entidad completará diferentes apartados:

- Datos generales.
- Datos extendidos. Se refiere a los grupos, entrenadores, deportistas, etc. relacionados con la Entidad. Estos datos sólo será posible introducirlos una vez se han validado los datos generales por la FDM.

Una vez realizada el alta, el representante de la Entidad recibe un correo con sus datos de Cliente / Pass.



- c) **Comprobación y validación del Alta de la Entidad.** El representante de la Entidad tendrá que presentar en cualquier instalación la documentación que acredita el Alta.

Sólo una vez que se completa el alta se puede proceder a realizar el resto de las gestiones con la Entidad.

- d) **Datos extendidos.**

- a. Grupos. Corresponde a los diferentes Equipos de las Entidades. Todos los Grupos deberán tener correctamente introducidos los datos y asociados los deportistas, entrenadores, etc.

Los Grupos, **obligatoriamente**, serán validados por la FDM. Además de comprobar que los datos son correctos, se añadirán algunas informaciones

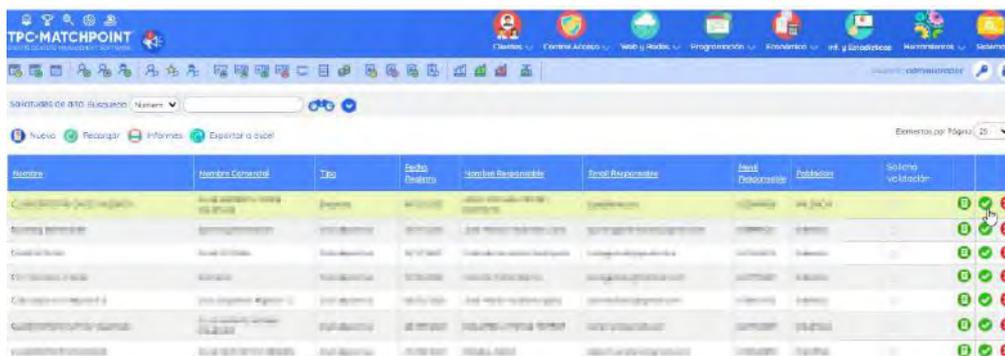
requeridas como el tipo de grupo (régimen de precio que les corresponde). Si corresponde, la bonificación aplicable al grupo.

- b. Responsable Grupo. El que designe la Entidad para ese Grupo.
 - c. Deportistas. Son personas que pertenecen a un Grupo en particular. A cada deportista se le genera un código para su acceso (QR)
 - d. Entrenadores.
- e) **Modificaciones.**

El acceso a la web de alta le permite realizar diferentes gestiones y actualizar la información cuando corresponde.

En función de la información actualizada, se requiere una nueva validación de datos en la instalación. Una vez realizada una actualización, hasta que ésta no se valida, no se podrán solicitar nuevas modificaciones.

Captura de pantalla del apartado de “validaciones” del software TPC-MATCHPOINT



Nombre	Nombre Completo	Tipo	Estado	Uso	Validación							
Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Equipo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo
Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Equipo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo
Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Equipo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo
Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Equipo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo
Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Club Deportivo TPC-MATCHPOINT	Equipo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo	Activo

Una vez que la Entidad ha sido dado de alta en el software, la entidad ya podrá realizar diferentes actividades. Una Entidad que no se encuentra dada de alta en el sistema no podrá realizar ningún tipo de solicitud.

4.4.2. CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE HORARIOS DE ENTIDADES DEPORTIVAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE GESTIÓN DIRECTA

Se describen a continuación los criterios generales de selección y los criterios específicos en caso de coincidencia de horarios en instalaciones para diferentes Entidades.

A) REQUISITOS. Los siguientes requisitos son preceptivos para poder solicitar el uso de una instalación deportiva:

- 1) Que sea entidad/asociación deportiva legalmente constituida y registrada.
- 2) Que la entidad, Club o equipo tenga su residencia en la ciudad de València

B) CRITERIOS PREVIOS

Aquellas entidades que cumplan con los requisitos anteriores podrán solicitar el uso en instalaciones deportivas. Se establecen los siguientes criterios:

- 1) Cada entidad deportiva quedará adscrita o vinculada a 1 instalación principal (a

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 14 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

efectos de la solicitud de uso), siendo esta, aquella donde se desarrolla habitualmente la actividad principal establecida en su proyecto deportivo.

- 2) Aquellas entidades que soliciten más de una instalación deberán justificar los motivos para su uso.
- 3) Las entidades solicitarán el uso en las Instalaciones lo más próximas posibles a donde se desarrolla su PROYECTO DEPORTIVO.
- 4) Una entidad que gestiona una Instalación Deportiva Municipal, no podrá solicitar el uso de su actividad en otra distinta a ésta, a partir de la temporada 2023-24. Para esta temporada no se admitirán solicitudes nuevas, se mantendrán en todo caso las anteriores. No se aplicarán bonificaciones.

C) PROPUESTA DE ASIGNACIÓN DE HORARIOS POR LA DIRECCIÓN DE LA INSTALACIÓN

La dirección de la Instalación, vistas las solicitudes presentadas, priorizará el uso de la instalación según los siguientes criterios:

- 1) Maximizar el uso de las instalaciones posibilitando que el mayor número de Entidades puedan hacer uso de la misma
- 2) Características de la estructura de la Entidad:
 - Nº de equipos, categoría y nivel de competición
 - Nº de licencias
- 3) Para maximizar el uso de los espacios deportivos se valorará la posibilidad de dividirlos en partes que puedan ser usadas por el mayor número posible de Equipos/Grupos en función de sus características técnicas y deportivas
- 4) Los responsables de las entidades deportivas actuarán de buena fe colaborando entre ellos para un uso responsable de los espacios y para facilitar la práctica deportiva de los espacios que compartan.
- 5) Programas prioritarios (artículo 33 del Reglamento de uso de Instalaciones):

De acuerdo con la aplicación de los criterios anteriores, la Dirección de la Instalación elaborará un Informe con una Propuesta argumentada de asignación de horarios que comunicará a todas las entidades solicitantes.

D) RECLAMACIONES POR PARTE DE LAS ENTIDADES SOLICITANTES.

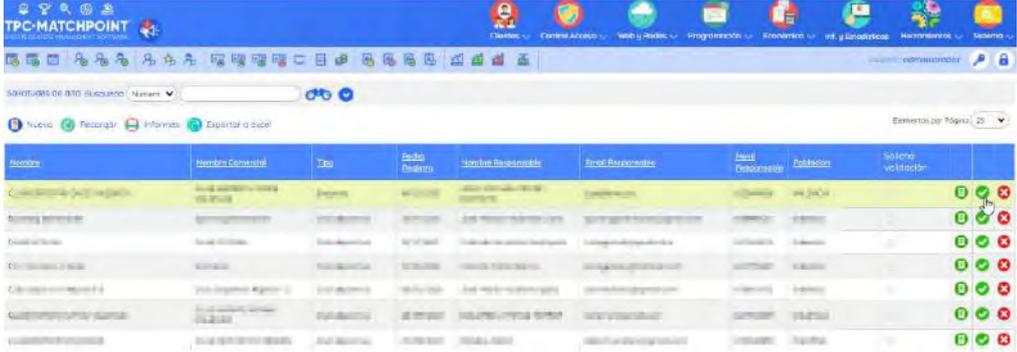
Las Entidades Solicitantes podrán presentar alegaciones a la Propuesta de Asignación de horarios dentro del plazo establecido.

En este caso, se resolverán atendiendo a lo establecido en el artículo 34 *Incompatibilidad de solicitudes* del Reglamento de Uso de Instalaciones.

4.4.3. MANTENIMIENTO INFORMACIÓN ENTIDAD.

El personal de la FDM puede gestionar la información de las Entidades desde el software TPC-MATCHPOINT clientes/entidades.

Asimismo, las entidades, mediante su acceso online también pueden añadir o realizar modificaciones. La información actualizada por las Entidades deberá pasar una fase de validación por parte del personal de la FDM.



Nombre	Nombre Comercial	Tipo	Estado	Ultima Modificación	Ultimo Responsable	Validación	Eliminar	Validación
Club Deportivo (FC) Valencia	Club Deportivo (FC) Valencia	Equipo	Activo	2023-10-26 10:00:00	Administrador	Validado	Eliminar	Validación
Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Activo	2023-10-26 10:00:00	Administrador	Validado	Eliminar	Validación
Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Activo	2023-10-26 10:00:00	Administrador	Validado	Eliminar	Validación
Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Activo	2023-10-26 10:00:00	Administrador	Validado	Eliminar	Validación
Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Activo	2023-10-26 10:00:00	Administrador	Validado	Eliminar	Validación
Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Equipo Deportivo	Activo	2023-10-26 10:00:00	Administrador	Validado	Eliminar	Validación

4.4.4. Mantenimiento de GRUPOS de las entidades.

Cualquier cambio en la información de los Grupos de una Entidad debe registrarse por el responsable en la aplicación Web y validarse por la FDM.

4.4.5. GESTIÓN DE RESERVAS.

El Director de cada instalación genera los horarios asignados a cada Entidad en el cuadro de reservas conforme se ha acordado.

4.5. Gestión de Clientes (personas físicas)

4.1.1. ALTA DE CLIENTES

Igual que con las entidades, el alta de Clientes, es un proceso que se realiza en dos fases:

- a) **Alta online.** El Cliente realiza el Alta en la url: <https://reservas.fdmvalencia.es>. Desde esta dirección el Cliente completa un formulario con todos los datos que son necesarios para el alta.

Se pueden realizar Altas de diferentes perfiles de Clientes (sin derecho o con derecho a bonificación) a excepción de los menores. El alta de menores se realizará siempre en la instalación.



- b) **Instalación.** Comprobación y validación del Alta del Cliente. Desde la instalación, cuando se presenta por primera vez el Cliente se comprobarán los datos y se procederá a la validación.

En el caso de que el Cliente tenga derecho a bonificación, deberá presentar la documentación acreditativa:

Primera Inscripción. Se verifica que los datos del Alta Online son correctos y se solicita que el Cliente los acredite (DNI, NIE o lo que corresponda)

Primera Inscripción. Menores. Además de lo anterior...

Familias

- DNI (para acreditar la identidad)
- Libro de familia (para acreditar la identidad)

Procedimiento:

- Se comprueba la documentación
 - Se da de alta el menor y se asocia a la familia
-

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 17 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

c. Se completa la Autorización de Menores. Esta autorización se puede imprimir y firmar en la instalación⁵

c) **Modificaciones.**

El acceso a la web de alta le permite realizar diferentes gestiones y actualizar la información cuando corresponde.

En función de la información actualizada, se requiere una nueva validación de datos en la instalación. Una vez realizada una actualización, hasta que ésta no se valida, no se podrán solicitar nuevas modificaciones.

d) **Alta offline.** El alta inicial del Cliente también es posible realizarla en la Instalación por los Empleados. Este procedimiento es apropiado para Clientes con dificultades para el uso de herramientas digitales. En el resto de los casos, se priorizará siempre el alta online.

4.1.2. SISTEMÁTICA A SEGUIR PARA LA OBTENCIÓN DE LAS TARIFAS REDUCIDAS PARA CLIENTES CON DISCAPACIDAD, PENSIONISTAS Y JUBILADOS

De cara a la obtención de la TARIFA REDUCIDA según la Ordenanza de Precios Públicos de aplicación en las instalaciones deportivas municipales, el Cliente que quiere obtener la tarifa reducida se personará con la siguientes documentación (original):

- Documento acreditativo de su identidad (DNI, NIE o lo que corresponda)
- Para las personas con discapacidad el original del certificado emitido por la administración competente.
- Para en el caso de pensionista o jubilados documento que acredite su condición expedido por la administración competente y/o cartilla de la seguridad social.

Nota: en el caso de que la condición no sea permanente esta deberá ser revisada a su vencimiento⁶

El Director o encargados de la instalación comprobará la documentación aportada y dará el visto bueno. El Cliente no dejará en la instalación ningún registro.

4.1.3. INFORMACIÓN Y ACCIONES SOBRE CLIENTES DADOS DE ALTA.

Una vez se ha dado de alta el Cliente, tendremos una ficha del mismo con diferentes opciones:

- información general del Cliente,
- información adicional,
- niveles, agenda, facturación y cobro,
- servicios contratados,
- abonos,
- bonos, control de accesos,
- ficheros,

⁵ Está previsto que esta autorización se puede confirmar mediante correo electrónico (opción pendiente de implantación en el software TCP-MATCHPOINT)

⁶ En el software TCP-MATCHPOINT se puede indicar la fecha de vencimiento.

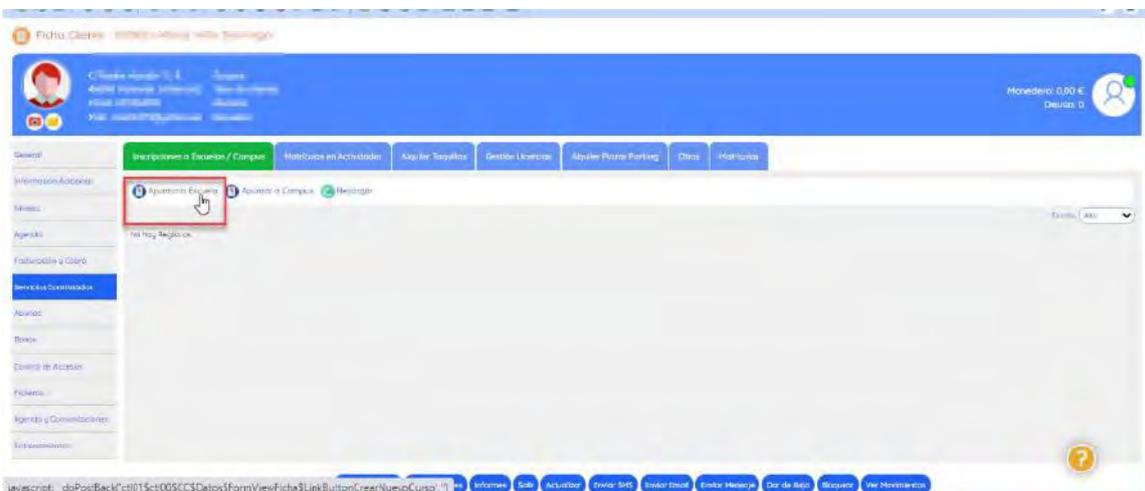
- comunicaciones
- ...

A su vez, para cada una de las opciones principales del menú del Cliente, contiene diferentes módulos con información adicional. Por ejemplo, para el apartado *información adicional* se puede actualizar información relativa a:

- gestión,
- domicilios,
- cuentas bancarias,
- acceso Cliente. Hace referencia al acceso web para el Cliente que permite realizar diferentes tipos de acciones (actualizar datos, realizar reservas, etc.), personas relacionadas. Hace referencia a las personas del grupo familiar al que pertenece un Cliente en particular.

Desde la ficha del Cliente, se podrán dar de alta servicios como la inscripción en Actividades Dirigidas, abonos, bonos.

Igualmente, se podrá revisar el historial de los diferentes servicios que ha realizado el Cliente, consultar las listas de pre-inscripción (*lista de espera*), cobrar las altas / renovaciones, realizar modificaciones, etc. En definitiva, toda la información de un Cliente y las acciones se puede completar accediendo a su ficha personal.



4.2. Abonados y bonos.

Definición de Bono: *Mediante la adquisición de un bono el Cliente tendrá derecho al número de usos previsto para una concreta modalidad deportiva, servicio o actividad. Sólo en el caso que expresamente se prevea, se podrá utilizar un bono para varias modalidades deportivas, servicios o actividades.*

Definición de Abono: *Mediante la adquisición de la condición de abonado, el Cliente persona física podrá disfrutar de las tarifas y del conjunto de servicios y ventajas que se prevean específicamente para una concreta modalidad deportiva, servicio o actividad.*

Los abonos pueden ser familiares⁷ dando derecho a un grupo familiar a los servicios que incluye el bono.

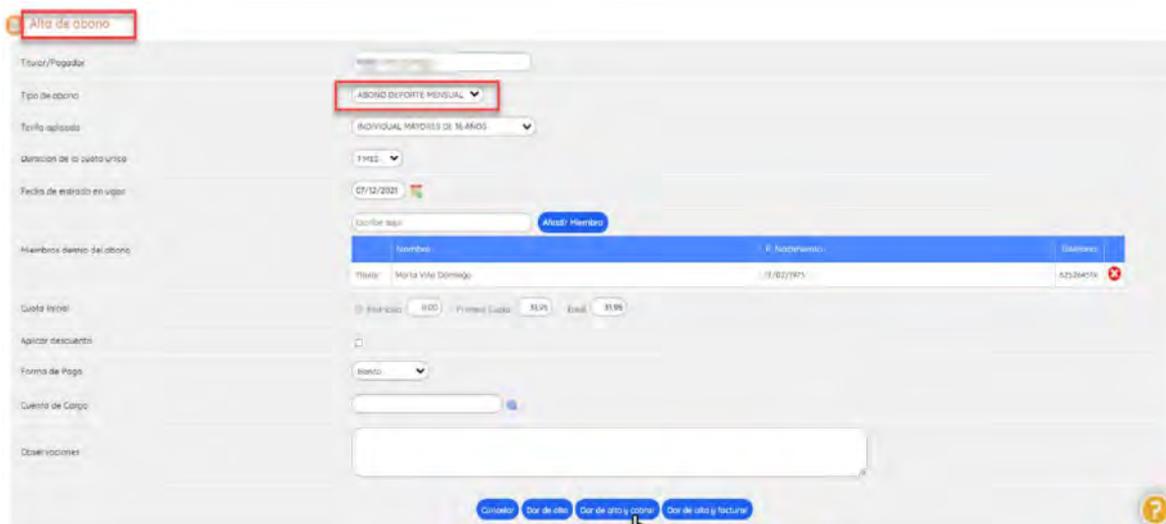
4.2.1. **ABONADOS.**

El proceso de inscripción se puede realizar presencialmente en las instalaciones.

No obstante, a medida que se active el alta online⁸ se recomienda que esta se haga en <https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>.

El proceso de registro de abono se realiza en el software desde el cliente/abono/nuevo. El proceso para realizar las inscripciones presencialmente es:

- 1) Personarse en la instalación.
- 2) Acreditar identidad con el DNI
- 3) Sino se ha realizado previamente en el alta online del Cliente (TPC – MATCHPOINT), se deberá realizar el alta en el software. En este caso, se deberá acreditar, cuando corresponda, la discapacidad o condición de jubilado. Para segundas y subsiguientes inscripciones no será necesaria acreditar la condición siempre que ésta se mantenga (se comprobará TPC - MATCHPOINT).
- 4) Registrar Cliente en el software.
- 5) Realizar pago: mediante datáfono / metálico (se entrega comprobante de pago “ticket de Cliente)



Una vez completado el proceso en el perfil del cliente se registra la condición de Abonado

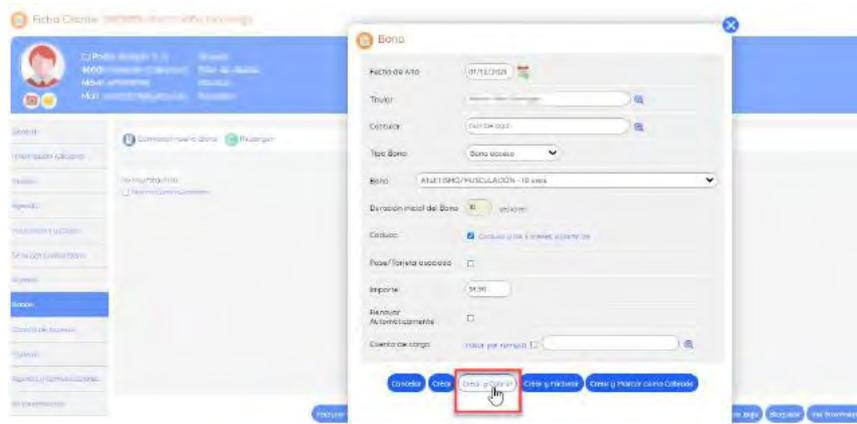
4.2.2. **BONO DE USO.**

El proceso de inscripción se puede realizar presencialmente en las instalaciones.

⁷ Tienen diferentes modalidades dependiendo del número de miembros de la familia. Se debe acreditar en el proceso de alta de los Clientes.

⁸ El alta online se realiza mediante el acceso web para Clientes en <https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>. La realización de inscripciones y reservas se está activando progresivamente a medida que se comprueba el correcto funcionamiento de la plataforma.

No obstante, a medida que se active el alta online⁹ se recomienda que esta se haga en <https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>.



El proceso para realizar las inscripciones presencialmente es:

- 6) Personarse en la instalación.
- 7) Acreditar identidad con el DNI
- 8) Sino se ha realizado previamente en el alta online del Cliente (TPC – MATCHPOINT), se deberá realizar el alta en el software. En este caso, se deberá acreditar, cuando corresponda, la discapacidad o condición de jubilado. Para segundas y subsiguientes inscripciones no será necesaria acreditar la condición siempre que ésta se mantenga (se comprobará TPC - MATCHPOINT).
- 9) Registrar Cliente en el software.
- 10) Realizar pago: mediante datáfono / metálico (se entrega comprobante de pago "ticket de Cliente)

Una vez completado el proceso en el perfil del cliente se registra la condición.

4.2.3. CONTROL DE AFOROS DE INSTALACIONES.

Los espacios de las instalaciones cuentan con unos aforos determinados por las características del espacio y el tipo de actividad a realizar (uso libre, actividades dirigidas, grupos...)

Los aforos de cada instalación se gestionan desde el software TPC-MATCHPOINT. Los cambios de aforo pueden deberse a multitud de situaciones. El Jefe de la Sección de Instalaciones de Gestión Directa las revisa si hay algún cambio en las condiciones del espacio a utilizar

⁹ El alta online se realiza mediante el acceso web para Clientes en <https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>. La realización de inscripciones y reservas se está activando progresivamente a medida que se comprueba el correcto funcionamiento de la plataforma.

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 21 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.3. Cursos y actividades dirigidas.

4.1.1. ACTIVIDADES DIRIGIDAS.

Dentro de las actividades dirigidas se diferencian dos tipos según la duración de los cursos. La clasificación es la siguiente:

4.1.1.1. Cursos anuales

- Estos cursos se imparten desde el mes de octubre hasta el mes de mayo.
- La inscripción para estos cursos es única para los 8 meses de duración del curso.
- El periodo de inscripción se establece con carácter general entre el día 15 de mayo y el día 15 de septiembre. No obstante, se atenderá a las particularidades de cada curso e instalación.
- Los grupos se completan por estricto orden de inscripción hasta agotar las plazas disponibles.

4.1.1.2. Cursos mensuales

De forma general la inscripción para los cursos se llevara a cabo a partir del día 26 del mes anterior al comienzo del curso, existiendo las siguientes excepciones:

- Para la renovación de la inscripción el plazo es desde el día 15 hasta el día 25 del mes anterior al comienzo.
- Siempre y cuando existan plazas libres se admitirán inscripciones hasta el día 14 del mismo mes del curso, incorporándose a este una vez comenzado y sin posibilidad de reclamar las sesiones perdidas.

El plazo desde que se es anotado en el curso hasta que se entrega el recibo del pago será de **1 día hábil**.

Lista de espera. Se establecen dos tipos:

- En los cursos completos se genera una lista de espera que cubrirá las vacantes que se generen en los grupos.
- En los cursos de nueva creación habrá una lista de espera con el fin de asegurar la inscripción mínima en los cursos. A esta lista se puede inscribir cualquier Cliente interesados en algún grupo y se procederá a su aviso cuando se alcance el mínimo para la formalización de la inscripción.

En el caso de no cumplir los plazos anteriores se anulará la reserva y se perderá el derecho de la inscripción.

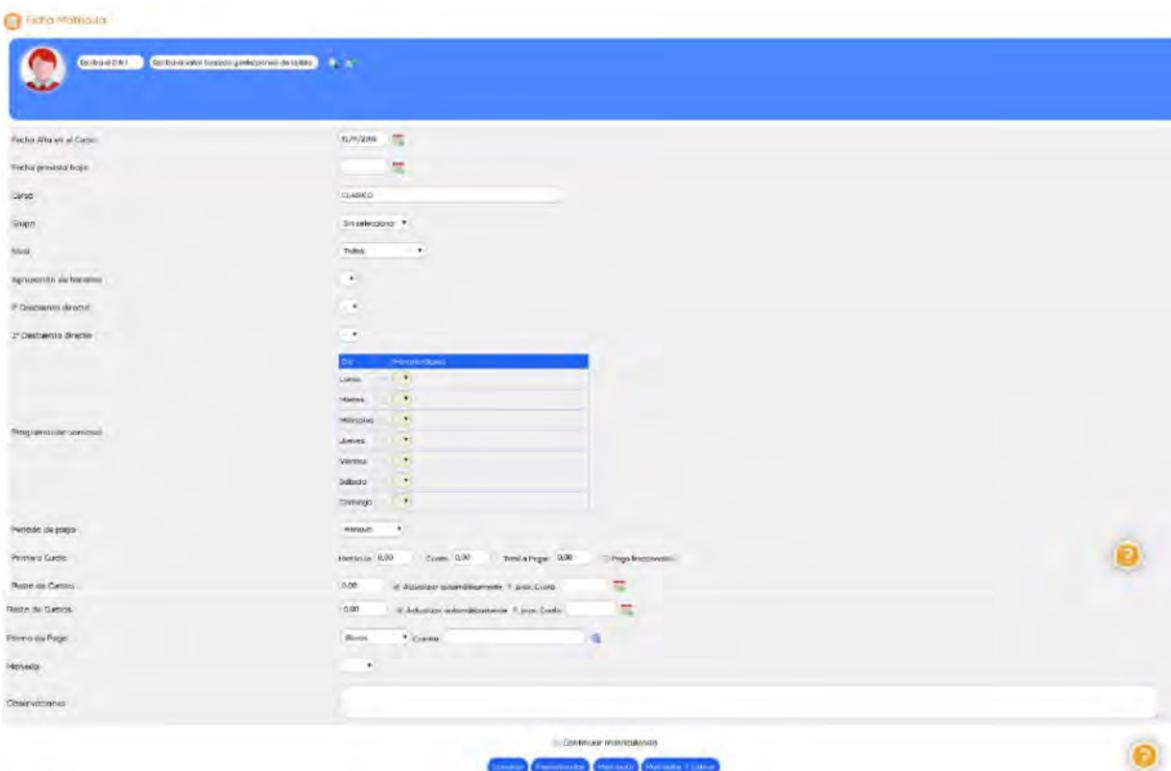
NOTA: Si existiera otra modalidad de cursos no recogida en estos apartados se regulará específicamente.

Documentación a presentar¹⁰.

Alta Cliente. Previamente a cualquier inscripción el Cliente deberá estar dado de alta en la plataforma como se ha descrito anteriormente para ALTAS.

Inscripciones. Se realizarán presencialmente en las instalaciones o mediante inscripción online¹¹.

En cualquiera de los dos supuestos, la inscripción se realiza en el software TPC-MATCHPOINT. Para ello, basta con ir a la ficha de la persona que se quiere inscribir y añadir inscripción. Una vez que se abre el formulario, se selecciona la actividad y se completan los datos que corresponda. El sistema identifica el tipo de Cliente y si tiene derecho a algún tipo de bonificación, por lo que, el empleado que realiza la inscripción tan sólo tiene que seguir las indicaciones que da el software.



Cambios, bajas y anulación de cursos.

- Todo curso deberá tener una inscripción mínima de 8 alumnos, en caso de no llegar a ese número, se devolverá el pago efectuado por los alumnos inscritos, o se les ofrecerá otro curso disponible.
- Los inscritos en cursos trimestrales o anuales no podrán cambiar de horario mientras dure el mismo.
- **Listas de espera.** Se pondrán en marcha en el momento se produzcan bajas en los grupos. Sólo podrá inscribirse en una lista de espera.
- **Serán dados de baja** los Clientes en las actividades deportivas, por los siguientes motivos: falta de pago de la cuota, por prescripción médica, por sobrepasar la edad máxima establecida para la actividad o por falsear los datos relativos a su estado de salud.

¹⁰ Para las actividades dirigidas también existe la opción de alta online mediante el acceso web para Clientes en <https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>. Este proceso todavía está en pruebas. La realización de inscripciones y reservas se está activando progresivamente a medida que se comprueba el correcto funcionamiento de la plataforma

¹¹ Sujeto a disponibilidad

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 23 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

Acceso, horarios y días festivos

En el acceso se presentará el carnet o tarjeta de identificación que les facilitamos cuando se matriculan y que, mensualmente es cuñado en su parte posterior al abonar la mensualidad.

El carnet sólo será válido para los días y en el horario en que se da el curso (15 minutos antes y hasta 25 minutos después de la finalización del curso para hacer uso del vestuario al que tiene derecho).

Los días festivos no habrá actividades dirigidas. Los días festivos serán los que se indiquen en el calendario oficial que será publico en las instalaciones.

Los cursos infantiles, escolares y preescolares se regirán por el calendario escolar.

Otras normas.

- Por razones pedagógicas, no se permitirá el acceso de acompañantes al espacio deportivo.
- Deberán observarse las indicaciones que el personal de la instalación pueda hacer.
- Ante la eventual falta del Profesor/a, los Clientes de actividades físicas en pabellones no podrán hacer uso de la sala o espacio reservado para tal fin.

Seguros de accidentes y responsabilidad civil. La inscripción no lleva implícito la existencia de un Seguro de Accidentes Deportivos. La Fundación Deportiva Municipal podrá negociar la cobertura de los Clientes, en cuyo caso informará de la misma. La Fundación Deportiva Municipal tendrá contratado un seguro de responsabilidad civil que cubra posibles responsabilidades de la instalación y de su personal.

Devoluciones. Se seguirá lo establecido en la Ordenanza de Precios Públicos (art. 15.2). El personal de la instalación informará sobre su procedencia y el procedimiento para solicitar la devolución.

4.1.1.1. ESCUELAS DEPORTIVAS REALIZADAS EN LAS INSTALACIONES

Este caso sólo es aplicable para las EE.DD.MM. que se desarrollan en Instalaciones Deportivas de Gestión Directa y que les corresponde la gestión de las inscripciones (el resto se tramitan por las federaciones deportivas correspondientes). En estos casos, se realiza el siguiente proceso:

- 1) El interesado se persona en la instalación dentro de los plazos establecidos para EE.DD.MM.
- 2) Siempre que existan plazas, se realiza el pago, mediante una de estas opciones:
 - a. Se le facilita al interesado la hoja de ingreso bancario y se incluye en una lista de pre-inscritos. Cuando devuelve la hoja de ingreso (en las 24 horas siguientes) se pasa a la lista de inscritos.
 - b. Mediante pago con tarjeta de crédito. Se inscribe al interesado en ese momento.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 24 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.2. Uso libre, alquileres.

4.2.1. ALQUILER DE ESPACIO

Con solicitud

Actos puntuales en los que se desea reservar la pista, por ejemplo, realización de competiciones, etc. que requieren autorizar el espacio para el horario. (GDI P7501 F1 “SOLICITUD DE INSTALACIONES DEPORTIVAS”). Se podrá descargar en: <http://www.deportevalencia.com/lafundacion/documentos-legales/solicitud-de-instalaciones/>

Sin solicitud.

Se gestiona mediante el TPC - MATCHPOINT. Previamente, el Cliente deberá estar dado de alta en el software.

- 1) Se solicita el DNI
- 2) Se solicitan una serie de datos para la gestión

Reserva. Se tiene que pagar en el momento que se hace la reserva, o bien, antes de hacer uso de la instalación, a excepción de los abonados que pueden hacer la reserva por teléfono, teniendo en cuenta que:



Nueva Reserva

Reserva **PISTA 11 - TPC-MatchPoint Padel**

Modalidad: **DOBLES** Etiqueta Luz: 6,00

20/10/2019 - 15:30 - 18:30 (Pista Pádel Doble Césped azul (Cubierta)) Personalizar

Cientes

Escriba el DNI Escriba el valor buscado y selecciónelo de la lista

TPC-Matchpoint

E-mail: Móvil: Personas Adicionales: 0

Carga por reserva: 15,00
Total: 21,00 15,00 + 6,00
Pendiente 21,00
Salda Actual: 2154,10

Visualizar reserva Visualizar Datos Visualizar
Reservar Cancelar reserva Eliminar

Requisitos que debe cumplir un Cliente para realizar una reserva por un Cliente abonado¹²:

- Como máximo se puede hacer con 8 días de antelación
- Las reservas se realizarán de acuerdo con el reglamento.
- No se podrán reservar telefónicamente espacios deportivos cuando:
 - Se tenga tres faltas/ausencias, es decir, se haya reservado la pista y no se haya hecho uso de ella.
 - No se esté al corriente de los pagos.

En las reservas de actividades con varios participantes se pueden indicar todos los participantes y cobrar a cada uno la parte que le corresponde.

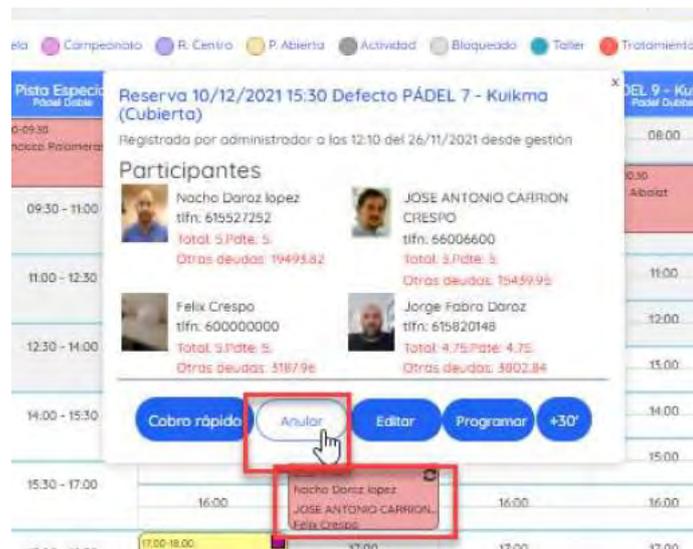
Modificaciones de reservas

Una vez realizada la reserva existen diferentes posibilidades:

¹² Pendiente de implantación de la reserva online.

- **Modificar horarios.** Existe la opción de modificar una reserva ya realizada, siempre y cuando exista disponibilidad.

Para reservas programadas de forma periódica, el software nos indicará si se quiere modificar sólo esa sesión, toda la serie, o esa y todas las siguientes.



- **Anular reserva.** Para anular una reserva el Cliente deberá presentarse en el instalación y cumplir los requisitos establecidos en el reglamento en lo referente a las devoluciones (causas climatológicas y causa médica justificada). En este caso habrá que presentar documento acreditativo de una entidad sanitaria).

4.2.2. USO LIBRE

Dentro de este tipo de espacios se consideran, por ejemplo, los usos de piscinas, salas de musculación, etc.

La venta de entradas se puede realizar para ese momento o de forma anticipada. Condiciones para realizar la venta de la entrada:

- Cumplimiento del Aforo del espacio
- La venta se tiene que hacer específicamente para una franja horaria determinada
- La venta se podrá o no realizar dependiendo del número de ventas ya establecidas.

<en pruebas. Pendiente de implantación¹³>. Mediante el sistema de reservas online¹⁴ (<https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>) el sistema es capaz de limitar la reserva para un espacio, un día de la semana y franja horaria en función de las reservas preexistentes. Así, si el aforo ya está completo, no permitirá nuevas reservas.

¹³ Este procedimiento se está introduciendo en las instalaciones a medida que el software se v

¹⁴ El alta online se realiza mediante el acceso web para Clientes en <https://reservas.fdmvalencia.es/Login.aspx>. Este proceso todavía está en pruebas. La realización de inscripciones y reservas se está activando progresivamente a medida que se comprueba el correcto funcionamiento de la plataforma.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 26 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

La venta de entradas se realiza en el software desde la opción de TICKETING.

Venta de Entradas 4/4 (Sesiones)

Nombre	Mario Aurino Matchpoint 2
Fecha	07/12/2021
Cantidad	1

Nombre: Mario Aurino Matchpoint 2	Ident.: 234567890	F.nac.: 20/10/1981	Móvil: 666333111	Email:	Entrada: Serie 1 Sesión Piscina (5,00 €)
-----------------------------------	-------------------	--------------------	------------------	--------	------------------------------------------

Cancelar Volver Validar

4.1.1. SOLICITUD PUNTUAL DE INSTALACIONES

Las solicitudes puntuales de eventos/competiciones/actividades deberán de cursarse dirigidas al OA FDM a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia, haciendo entrega de la documentación relacionada en este documento (ver procedimiento: PGC-P7502 Eventos Deportivos”)

La documentación y los modelos que se pueden utilizar están disponibles en la web: <https://www.fdmvalencia.es/la-fundacio/documents-legals/solicitud-de-instalaciones/>

4.1.2. VENTA DE OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Además de todos los servicios de inscripción comentados con anterioridad, existen otros productos indicados en la tarifa que están sujetos a la venta. Ejemplos de estos productos son la megafonía, marcador, etc.

Estos productos están dados de alta en el software TPC - MATCHPOINT y se gestionan desde el apartado TPV.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 27 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.2. **Presentación de la documentación de la liquidación de ingresos de los centros deportivos de la FDM de Valencia, correspondientes a alquileres de usos y actividades deportivas**

4.2.3. **NORMAS GENERALES**

- Todos los listados deberán ir firmados por la dirección de la instalación.
- En caso de haberse producido incidencias se emitirá un informe por parte de la dirección del centro en la que se adjuntará a la misma la documentación que se genere y que justifique dicha incidencia.
- La recaudación en metálico de la instalación se ingresará el siguiente día hábil.
- En caso de que la recaudación no supere los 50 € se podrá acumular a la de los días siguientes.
- En ningún caso se podrá acumular 5 recaudaciones seguidas.
- En cualquier forma de pago se emitirá y se entregará el correspondiente ticket al Cliente/a.

Las liquidaciones de alquileres de usos se presentarán en el Servicio de Administración los tres primeros días hábiles del mes siguiente. Esta liquidación constará de la siguiente documentación, extraída de la aplicación TPC - MATCHPOINT:

- Listado resumen de facturación mensual por día.
- Listado de ventas de bonos y abonos mensual.
- Listado de cobro pendientes de la instalación del mes.

Las liquidaciones de los cursos de actividades se presentarán en el Servicio de Administración los tres días hábiles siguientes a la fecha de cierre de la inscripción (que habitualmente es el día 15). Esta liquidación constará de la siguiente documentación:

- Listado de cursos detallado del periodo liquidado.
- De cada inscripción se deberá presentar el justificante de pago (ticket o boleta del datafono ó justificante del ingreso o transferencia) y el ticket de caja emitido en la instalación.
- Dicha documentación estará ordenada por cursos.

4.2.4. **NORMAS PARA LAS FORMAS DE PAGO**

Pago en metálico

- Se deberán comprobar la autenticidad de los billetes.
- No se admitirán billetes a partir de 100 €.

Pago con tarjeta

- Se deberán conservar todos los tickets emitidos a través de esta forma de pago, que se adjuntarán a las liquidaciones correspondientes.

- Las devoluciones de los pagos con tarjeta en la instalación solamente se podrán realizar por causa imputable a la FDM y en todo caso deberá estar recogida en el informe de incidencias (por erro en la gestión del cobro por parte del personal de la FDM).

Ingreso o transferencia bancaria

- La instalación facilitará el importe de ingreso y el IBAN (cuenta corriente) al Cliente.
- Al hacer la transferencia el Cliente deberá indicar: Datos de la entidad ordenante, nombre de la instalación deportiva y el concepto del pago.
- El servicio de administración remitirá los justificantes bancarios a las instalaciones mediante correo electrónico.
- La instalación procederá a contabilizar el cobro en el programa de gestión.
- La instalación podrá emitir una factura proforma a la entidad solicitante, que servirá de presupuesto. En ningún momento servirá como justificante de reserva.

4.2.5. CONTROL DE CAJA.

El pago de los abonos, actividades dirigidas, alquileres u otros servicios se gestiona desde el software TPC-MATCHPOINT.

Para cada tipo de servicio, el software genera el cobro a realizar y nos ofrece diferentes formas de pago. El sistema calcula el importe automáticamente en función del pago a realizar.

Pago de cuota de abono: Cuota del 07/12/2021 al 31/12/2021
Nº de Miembros: 1
Importe a Pagar: 41,08 €
F. Cuota: 07/12/2021
Tipo de documento a generar: Ticket

Desde la ficha de un Cliente se puede consultar su situación de pago, el historia de pagos realizados y generar nuevos pagos cuando corresponda. También esta ventana permite la emisión de los documentos de venta (facturas).

Numero	Tipo	Fecha	Descripción	Importe	Iva	Total	Cob.	Abon.
A21-01005	Abono	07/12/2021	Abono Documento nº A21-01005 - cuota ABONO FELIX FELIX /2020-7- 01/12/2021 a 31/12/2021	-10,91 €	-5,09 €	-16,00 €		
A21-01004	Abono	07/12/2021	Abono Documento nº A21-01004 - cuota ABONO FELIX FELIX /2021-7- 07/12/2021 a 31/12/2021	-17,34 €	-5,74 €	-23,08 €		
A21-01003	Ticket	07/12/2021	cuota ABONO FELIX FELIX /2020-7- 01/12/2021 a 31/11/2021	30,01 €	3,09 €	34,00 €		
A21-00002	Factura	02/12/2021	Compra Ecommerce 63714057252968446	28,93 €	6,07 €	35,00 €		

Al iniciar la jornada, se debe abrir caja. En el proceso de apertura, se indican las cantidades en efectivo que se tiene (el software muestra la cantidad existente en el cierre anterior).

El proceso de cierre de caja es una comprobará en el software los flujos de caja realizados mediante las diferentes formas de pago (efectivo, tarjeta). El software tiene una serie de funcionalidades para el control de caja (apertura, revisión, cierre).

En el proceso de cierre se cuenta el efectivo generado (el software tiene un asistente para facilitar el proceso), se retira el dinero que corresponda y se procede a comprobar que cuadran los importes.

Apertura/Cierre de Caja

Operación: Cierre

Caja: CAJA PRINCIPAL

Fecha: 17/03/2020 Hora: 17:50

Monedas y Billetes:

0.01	0	5	0
0.02	0	10	0
0.05	0	20	0
0.10	0	50	0
0.20	0	100	0
0.50	0	200	0
1.00	0	500	0
2.00	0		

Importe en caja efectivo: 0 Esperado efectivo: 283,00

Importe en caja en talones: 0 Esperado talones: 0,00

Importe en caja en tarjeta: 0 Esperado tarjeta: 55,00

Entradas en caja: 0,00

Salidas de caja: 0,00

Importe total en caja: 0 Esperado total: 338,00 (apertura/cierre+entradas-dimensionales-salidas)

Efectivo retirado: 0 Efectivo restante: 0

Observación:

Recalcular valores a cierre **Aceptar** Cancelar

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 30 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

4.3. ACCESO A LAS INSTALACIONES.

El acceso a las instalaciones está regulado con carácter general. En determinadas circunstancias se podrán establecer restricciones particulares¹⁵ cuando la administración así lo determine. Estas restricciones estarán debidamente documentadas e informadas a los Clientes.

4.3.1. RESPONSABILIDAD PARA ACCESO DE GRUPOS (MENORES O CON DIVERSIDAD FUNCIONAL)

Para el acceso de grupos de menores o con diversidad funcional se requiere la existencia de un responsable del grupo. En estos casos, será obligatorio la existencia de un monitor por cada 8 personas (alumnos). El personal de la instalación requerirá la firma de la declaración al responsable del grupo. Sin esta declaración no se podrá autorizar el acceso (registro GDI P7501 F4).

En el caso de grupos, bajo la condición de “Cesión de uso” o “Entidad abonada” este documento será firmado por el responsable cuando sea aprobada dicha condición. No siendo necesario que sea firmada de nuevo durante el resto de la temporada.

4.3.2. AUTORIZACIÓN GERENCIA FDM.

Excepcionalmente se puede autorizar el uso a una Entidad mediante comunicación de la Gerencia de FDM. En este caso la comunicación será remitida a la Instalación en la que aparecerá la Entidad Autorizada, la actividad a realizar y los horarios.

4.3.3. SANCIONES.

Las estipuladas en la *Ordenanza de Precios*.

¹⁵ Por ejemplo, la crisis del COVID19 requirió establecer protocolos especiales de acceso.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundació Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 31 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

5. REGISTROS

- GDI P7201-F1. Informe propuesta Director Instalación asignación de horarios de Entidades.
- GDI P7201-F2. Proyecto Entidades
- GDI P7201-F3. Declaración responsable Entidades cumplimiento SGAE
- GDI P7201-F4. Declaración responsable Entidades cumplimiento PRL
- GDI P7201-F5. Declaración responsable Seguro de Accidentes
- GDI P7201 F6 “Declaración responsable para acceso de grupos de menores o con personas con diversidad funcional”

- GDI P7201-F1. Informe propuesta Director Instalación asignación de horarios de Entidades

EDM-GDI P7201-F1 Informe propuesta Director Instalación asignación de horarios de Entidades

Don /Doña _____ con DNI _____ en calidad de Director/a de la instalación _____ ha realizado el análisis de las solicitudes presentadas por Entidades para el uso de espacios de la instalación proponiendo la asignación que se recoge en el "**Plan semanal de actividades**".

1) SOLICITUDES PRESENTADAS

Las Entidades que han presentado solicitud son las siguientes:

Entidad	Resultado (1)
1)	
2)	

A: Aceptada; AM: Aceptada con modificaciones; D: Denegada

Denegada:

2) CRITERIOS DE ASIGNACIÓN

2.1. Maximizar el uso de las instalaciones posibilitando que el mayor número de Entidades puedan hacer uso de la misma.

Nº Solicitudes Aceptadas:

Nº Solicitudes Aceptadas con modificaciones:

Nº Solicitudes Denegadas:

Motivos de las modificaciones / denegaciones (detalle):

2.2. Características de la estructura de la Entidad: Nº de equipos, categoría y nivel de competición, Nº de licencias

En caso de Entidades que solicitan los mismos espacios y horarios indicar en este apartado si se ha tenido algo en consideración.

2.3. Para maximizar el uso de los espacios deportivos se valorará la posibilidad de dividirlos en partes que puedan ser usadas por el mayor número posible de Equipos/Grupos en función de sus características técnicas y deportivas

División de espacios realizados

2.4. Programas prioritarios (artículo 33 del Reglamento de uso de Instalaciones):

Enumerar los programas prioritarios y, en su caso, si se les ha dado algún tipo de preferencia

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundació Deportiva Municipal València	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 33 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

3) OBSERVACIONES

Se autoriza el uso en los horarios señalados teniendo en cuenta que:

-las actividades que sean compatibles en su realización se simultanearán siempre que se respete el aforo máximo permitido para el espacio deportivo de que se trate, debiendo cumplirse los horarios y turnos establecidos por la instalación. Si no fueran compatibles no se podrán simultanear, resolviéndose la prioridad en el uso conforme a la normativa de la FDM.

-Igualmente la autorización está supeditada a otras necesidades de la instalación en cuanto a otros usos ordinarios (competiciones) o extraordinarios (eventos) que conforme a la normativa tengan prioridad en su realización.

-Los horarios podrán verse alterados en función de la situación sanitaria de cada momento

4) PROPUESTA DE ASIGNACIÓN DE HORARIOS. GRÁFICA PLAN DE USO

Incluir distribución semanal de los horarios propuestos para cada entidad.

5) FIRMA

Para que conste a todos los efectos:

Director/a de Instalación/Evento

En València, a _____ de 20__

– GDI P7201-F2. Proyecto Entidades

PLANTILLA PROYECTO ENTIDADES

1.- ACTIVIDAD

Denominación	
Descripción (modalidad, objetivos, carácter de la actividad...)	
Observaciones	

2.- ORGANIZADOR

Nombre de la entidad/persona organizadora	
Nombre del responsable y cargo	
Actividad/Servicio que desarrolla la entidad	
Carácter de la entidad	
Teléfono	
Correo electrónico	
Observaciones	

3.- INSTALACIÓN

Nombre de la instalación	
Localización	
Espacio/s utilizados/s por la actividad	
Equipamiento y material utilizado de la FDM	
Estado de conservación	
Equipamiento y material de la entidad depositado en la instalación	
Estado del mismo	

4.- PARTICIPANTES

Categoría		
Nivel deportivo		
Plazas ofertadas		
Grupos/equipos (total)		
	Masculinos	Femeninos
Pre benjamín		
Benjamín		
Alevín		
Infantil		
Cadete		
Juvenil		
Sénior		
3ª Edad (+65)		
Ratio técnico/participantes		

Número participantes menores	
Número participantes de E.A.S. Especial Atención Social	
Número de participantes discapacitados	
Número de participantes de tercera edad	
Número de mujeres participantes	

5.- RECURSOS TEMPORALES

Horarios (días y hora)	
Duración de la sesión/actividad	
Carga horaria semanal	
Periodicidad	

6.- RECURSOS DE PERSONAL

Nombre del técnico/s deportivo/s	
Datos de contacto	
Titulación de los técnicos	
Funciones de los técnicos	
Años de experiencia en la actividad	
Otras personas que intervienen	

7.- RECURSOS FINANCIEROS

Precio de la actividad	
Bonificaciones, exenciones de precio	
Subvenciones	

NOTA: En el proyecto tan solo se aportará la información de los grupos/equipos que utilizan la instalación.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 36 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

– GDI P7201-F3. Declaración responsable Entidades cumplimiento SGAE



DECLARACION RESPONSABLE

En Valencia a ___ de _____ de 20__ ante el Director de la Instalación de _____ D/D^a _____ comparece D/D^a _____ en calidad de _____ De la Institución/Entidad/Club/ denominado: _____

MANIFIESTA: Que ha sido autorizado para el uso de la instalación municipal arriba indicada para la realización de la actividad de _____

a realizar el [día-s/hora-s] _____ para la que está prevista la emisión de música dirigida a los asistentes; declaro que conozco la obligación que me incumbe como representante de la entidad /club/ institución a la represento de recabar la autorización para difusión de obras musicales cuyos derechos gestiona la SGAE y de la responsabilidad que asumo de obtener la correspondiente licencia-contrato con la SGAE para la pública difusión de obras musicales protegidas, cuya comunicación se pretenda hacer pública en esta instalación deportiva municipal, exonerando a la FDM de las responsabilidades legales que pudieran derivarse con ocasión de la difusión musical prevista.

Firmado: _____
DNI nº: _____

Ante la Dirección
Del Centro: _____

Fdo: _____

Observaciones:

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- Responsable: Fundación Deportiva Municipal de Valencia.
- Delegado de Protección de Datos: dgd@fdevalencia.es
- Finalidad: Gestionar el acceso a la instalación municipal, atendiendo a los riesgos derivados del COVID-19.
- Legitimación: Interés público.
- Conservación: Durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.
- Destinatarios: En caso de resultar necesario: autoridades sanitarias y organismos penales según Ley.
- Derechos: Puede ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación o, en su caso, Oposición, presentando su escrito en Fundación Deportiva Municipal de Valencia, Paseo de la Petanca, s/n, 46200 Valencia (46000) o mediante correo electrónico: dgd@fdevalencia.es. En caso de considerarse vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá contactar con independencia con nuestro Delegado de Protección de Datos o, en su caso, con la Agencia Española de Protección de Datos (para más pormenores).

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 37 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

- GDI P7201-F4. Declaración responsable Entidades cumplimiento PRL

DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

D/Dña. _____, provisto del D.N.I (o documento que reglamentariamente haga sus veces) número _____, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de _____ (identificación de la persona que representa) _____, con C.I.F. (o documento que reglamentariamente haga sus veces) por su calidad de (apoderado, administrador, etc.) _____, en el/los evento/montajes _____, que tendrá lugar en las fechas _____

DECLARO:

1. Que la entidad/empresa _____ ha incorporado los actuales criterios de prevención de riesgos laborales activamente a sus tareas ,disponiendo de un Plan de Prevención acorde a lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/95) y sus disposiciones de desarrollo.
2. Que la entidad/empresa _____, informará a los trabajadores que llevarán a cabo las actividades de montaje, acerca de los riesgos para la Seguridad y la Salud a los que estarán expuestos durante el desempeño de sus funciones y las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.
3. Que la entidad/empresa _____, formará a los trabajadores que llevarán a cabo las actividades, en los aspectos de Seguridad relacionados con las tareas que vayan a llevar a cabo.
4. Que la entidad/empresa _____, facilitará a los trabajadores que llevarán a cabo las actividades, los medios de protección apropiados y necesarios para la realización de las tareas, y que estos se ajustan a los criterios legales establecidos y en vigor para los equipos de protección individual y para el resto de maquinaria y equipos de trabajo.
5. Que la entidad/empresa _____ cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de los Servicios de Prevención, y asume como propio el Servicio de Prevención o contrata dichas funciones con un Servicio de Prevención Ajeno.
6. Que la entidad/empresa _____, se compromete al estricto cumplimiento de las medidas de coordinación previstas en el artículo 24 de la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales y R.D. 171/2004, de 30 de enero por el que se desarrolla el artículo 24 en materia de coordinación de actividades empresariales.

En _____ a _____ de _____ de 20 _____

Fdo _____ D.N.I: _____



 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 38 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

– GDI P7201-F5. Declaración responsable Seguro de Accidentes.



DECLARACIÓN RESPONSABLE

D. _____, mayor de edad, con domicilio en C/ _____, nº _____, de _____, con Documento Nacional de Identidad nº _____, actuando en representación de la entidad _____, con CIF _____ y en su calidad de **Secretari**

DECLARO:

- Que la entidad a la que represento dispone de la siguiente cobertura frente accidentes de los participantes de las actividades:

(Marque la que corresponda)

- Todos los participantes disponen de licencia deportiva de la federación correspondiente y del seguro de accidentes asociado a la misma.
- La entidad tiene suscrita y en vigor una póliza de un seguro de accidentes que cubre a los participantes de la actividad.
- La entidad realiza actividades no competitivas y de carácter recreativo, estando cubiertos por la atención sanitaria universal.
- OTRO: _____

- Que se comprometo a mantener el cumplimiento de la normativa, a conservar documentación que sea de aplicación y a adaptarse a las modificaciones legales que pudieran producirse, durante el desarrollo de la actividad, así como a su presentación al órgano competente de la Fundación Deportiva Municipal en un plazo no superior a 15 días.

La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que se acompañe o incorpore a esta declaración responsable, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente en _____, a _____ de _____ de 20 _____

FDO. D/DÑA _____

(SELLO DE LA ENTIDAD)

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 39 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

- GDI P7201 F6 “DECLARACION RESPONSABLE PARA ACCESO DE GRUPOS DE MENORES O CON PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL”

DECLARACION RESPONSABLE PARA ACCESO DE GRUPOS DE MENORES O CON PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

D/Dª _____, provisto de DNI nº _____ como responsable del centro o entidad (escolar, asociación, congregación, entidad, etc...) en calidad de representante legal y ante el personal empleado de la FDM de Valencia, bajo mi responsabilidad **DECLARO:**

Que la entidad que represento ha previsto entre sus actividades programadas hacer uso de forma organizada de la instalación deportiva municipal de _____ para lo que se ha designado como persona responsable a D/Dª _____

Provisto-a de DNI nº _____, quien tiene la titulación y capacitación idónea como responsable del grupo formado por ___ personas con las siguientes características:

- Personas discapacitadas.
 Menores de edad.

Teniendo en su poder y a disposición de los empleados de la FDM que lo requieran, los correspondientes certificados de discapacidad, si lo hubiera, y las correspondientes autorizaciones de los menores o personas con diversidad funcional a su cargo.

Horario de la actividad: de ___:___ horas hasta las ___:___ horas.

Observaciones: (otros responsables, si saben nadar, o cualquier información útil a los socorristas)

El responsable del grupo actúa como representante de la entidad o centro ante la FDM a todos los efectos legales y asume el pago del precio público que corresponda en representación de esta. Asimismo se hace la indicación expresa de que la entidad/centro que solicita el presente acceso de grupo ha obtenido todas las autorizaciones legales que correspondan de los padres/tutores o legales representantes de los menores o personas con diversidad funcional para realizar esta actividad; siendo conocedores de los antecedentes médicos de cada uno, y de su grado de conocimiento y destreza en la natación; así como del reglamento de uso de la instalación y de las normas básicas del baño, asumiendo la responsabilidad en el control de los juegos y actividades del grupo.

Valencia a __ de _____ de 2013

El Director-a de la Entidad

Fdo: D/Dª _____.

NOTA: Será obligatorio un monitor por cada 8 alumnos-as. La FDM se reserva el derecho de modificar esta ratio en grupos de riesgo que por sus características o grado de discapacidad lo aconsejen, para lo que la primera visita deberá concertarse con carácter previo a su realización.

 	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DIRECTA INSTALACIONES GDI – P7201	Pág. 40 de 68 Revisión nº 16
	GESTIÓN DE INSCRIPCIONES	

ANEXO I. PROCESO ASIGNACIÓN HORARIOS PARA ENTIDADES (2022)

El calendario propuesto para la asignación de horarios para Entidades en 2022 (y posteriores, salvo cambios) es el siguiente:

Plazo	Descripción
1 de mayo	Apertura de la plataforma gestión de solicitudes. PGSI
31 de mayo	Cierre de la plataforma de gestión de solicitudes. PGSI
1 de junio	Elaboración de calendarios en las IIDMM. Elaboración de informes de asignación de horarios.
30 de junio	Publicación de calendarios y horarios aprobados. Entrega de informe de asignación de horarios.
1 de julio	Inicio del plazo de presentación de alegaciones (5 días)
8 de julio	Resolución de alegaciones interpuestas por parte de la Dirección de la Instalación.
15 de julio	Resolución de gerencia aprobación del plan de uso definitivo.
16 de julio	Publicación en las instalaciones de la resolución de la dirección-Gerencia del plan de uso de las instalaciones
17 de julio	Inicio del plazo de recurso administrativo.
1 de septiembre	Inicio de la resolución de recursos e inicio de la actividad con carácter general.

ANEXO II. MANUAL CLIENTE TPC-MATCHPOINT

1.1. Acceso al software

El nuevo sistema de MATCHPOINT, es un programa que no requiere instalación física. Tan solo necesitamos conexión a internet y el navegador CHROME para acceder al mismo.

Cada Centro tendrá una URL de acceso y cada Cliente accederá con sus propias credenciales, una vez se hace el registro ya se asocia la caja del centro correspondiente.

4.6. Gestión de clientes. Conceptos.

- Cientes. Un cliente es una persona particular o empresa, que contrata servicios de las instalaciones (reservas, clases, cursos, etc.)
- Cientes: clientes con acceso online a la INTRANET en la que podrán gestionar sus compras de entradas, reservas, altas de cuotas y revisar su perfil, así como su agenda.
- Grupos: Los grupos son etiquetas para que el sistema pueda categorizar a los clientes, adquiriendo así un precio automático o para localizarlos para alguna acción concreta:
 - o Pensionista, jubilado, +65 o Discapacitado igual o superior al 33% o Deportista de élite
- Entidades: Escuelas y Federaciones. En las que tendrán los diferentes grupos o categorías y participantes del mismo.

4.7. Alta clientes nuevos

Desde el menú clientes o desde el icono rápido gestionaremos el alta de los nuevos clientes.

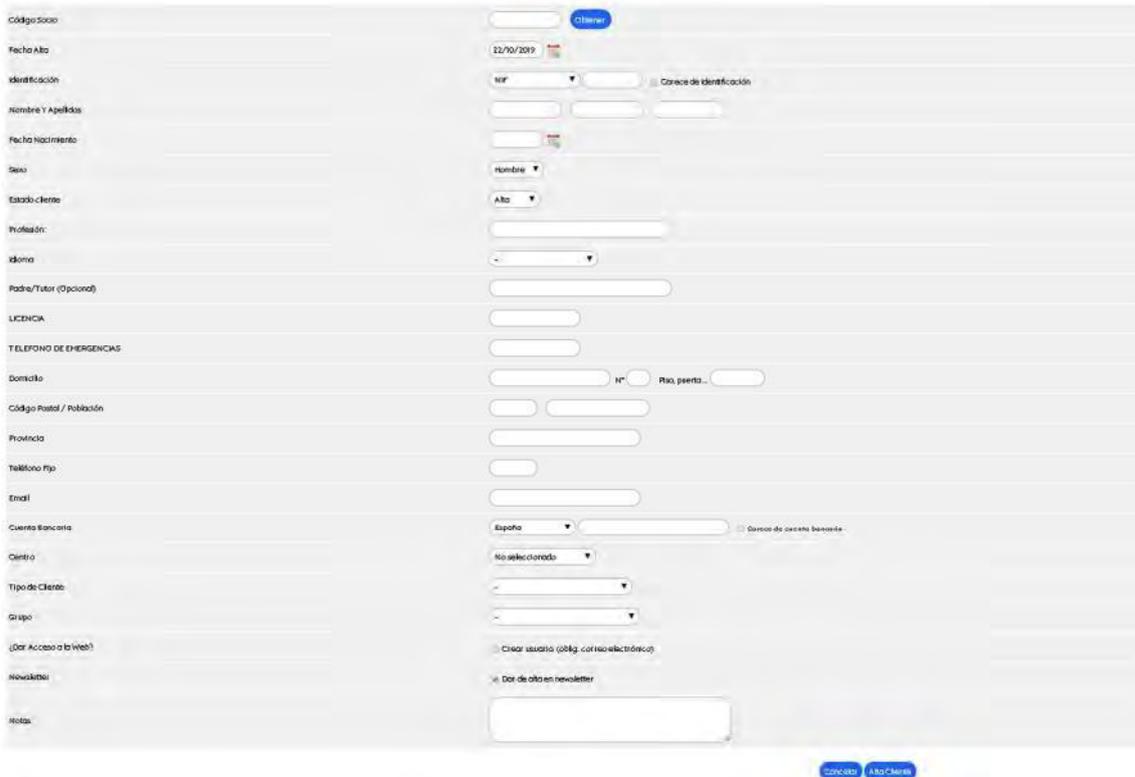


4.7.1. ¿Cómo dar de alta un cliente?

Para dar de alta a un cliente debemos dirigirnos al menú superior: Clientes -> Alta nuevo registro.



Una vez hayamos entrado, veremos la siguiente ventana:

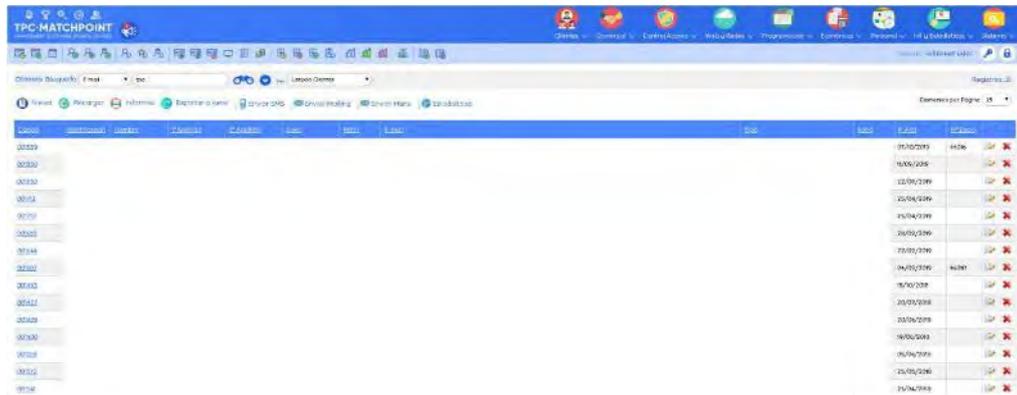


Como vemos, tenemos varios campos a rellenar. Si completas el alta internamente y falta algún campo obligatorio definido internamente el sistema te alerta de ello. Para dar de alta al cliente y que éste tenga acceso a la web es necesario introducir el correo electrónico, y marcar el apartado crear Cliente, también si le damos de alta en el Newsletter, etc... Por último, una vez introducidos los datos necesarios para dar de alta al cliente, pulsamos **Alta Cliente** para finalizar el proceso. Desde ahí podemos terminar de completar la ficha con los datos proporcionados por el cliente, validando la asignación de los grupos tratados, dirección, miembros relacionados, etc...

Esto mismo también lo podemos hacer desde: Clientes -> Clientes:



Una vez hayamos entrado, veremos la lista de clientes que se hayan dado de alta o que nosotros hayamos dado de alta:



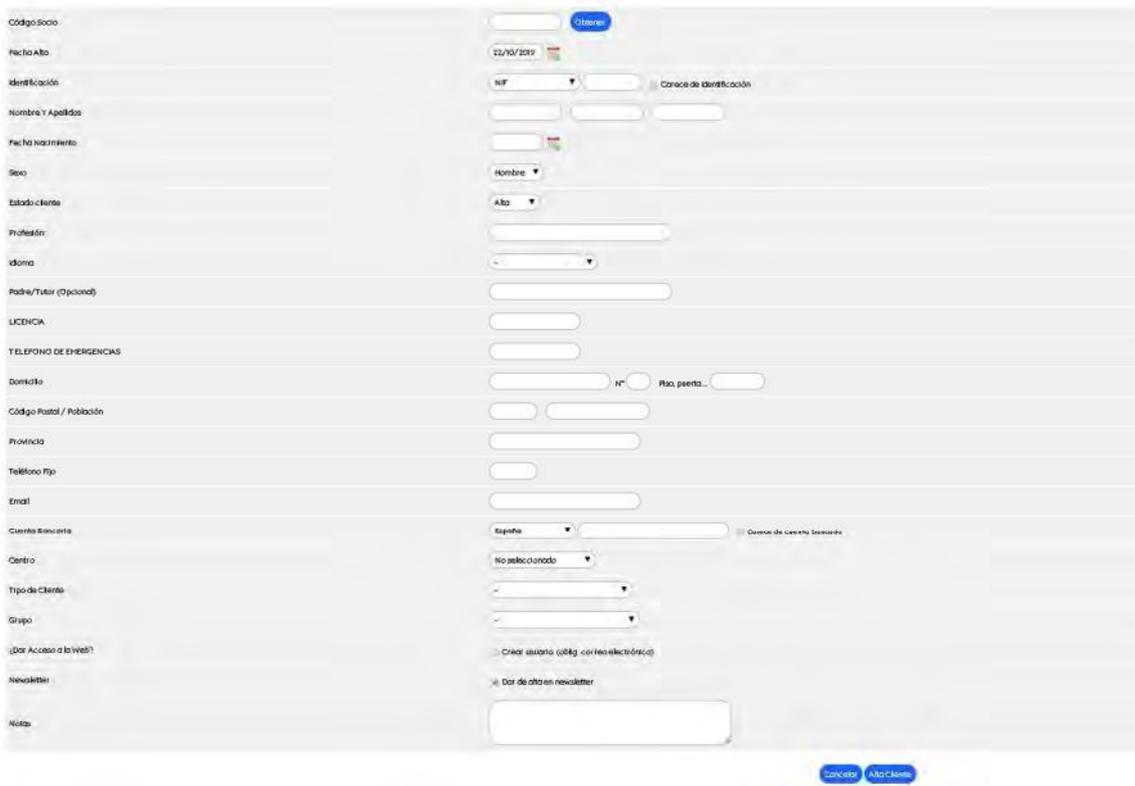
ID	Nombre	Fecha	Estado
30339		01/07/2019	Alto
30330		01/05/2019	Alto
30332		12/01/2019	Alto
30334		20/04/2019	Alto
30309		17/04/2019	Alto
30305		26/01/2019	Alto
30344		20/01/2019	Alto
30302		04/01/2019	Alto
30303		18/07/2018	Alto
30311		20/01/2018	Alto
30309		20/01/2018	Alto
30330		18/01/2018	Alto
30308		06/04/2018	Alto
30306		20/01/2018	Alto

*Por motivos de seguridad no se pueden mostrar datos personales.

Para dar de alta nuevos clientes pulsaremos el icono Nuevo, o en el icono con el signo mas verde



y nos aparecerá la ventana de inscripción que hemos visto anteriormente, con sus campos obligatorios ya configurados:



Código Socio: **Opciones:**

Fecha Alta: 12/10/2019

Identificación: **Conoce de identificación:**

Nombre y Apellidos:

Fecha nacimiento:

Sexo:

Estado cliente:

Profesión:

Idioma:

Padre/Tutor (Opcional):

LICENCIA:

TELEFONO DE EMERGENCIAS:

Domicilio: **Habitación:**

Código Postal / Población:

Provincia:

Teléfono fijo:

Email:

Cuenta Bancaria: **Comarca de cuenta bancaria:**

Centro:

Tipo de Cliente:

Grupo:

¿Dar Acceso a la Web?

Crear usuario (obligatorio electrónico)

¿Dar de alta en newsletter?

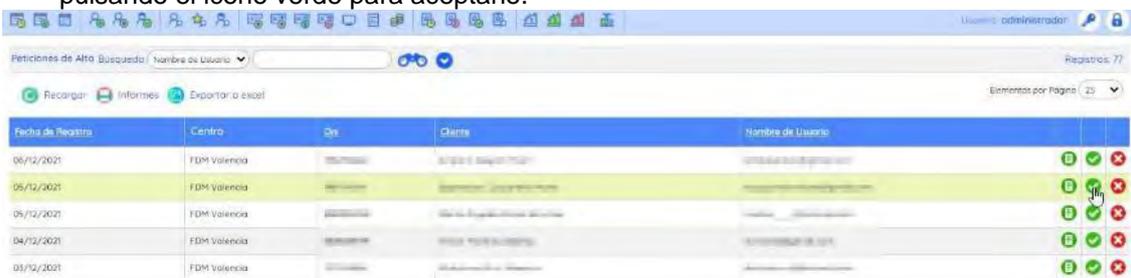
Notas:

4.7.2. Validaciones.

Desde el menú web y redes, peticiones de alta es donde validareis al cliente con la documentación necesaria



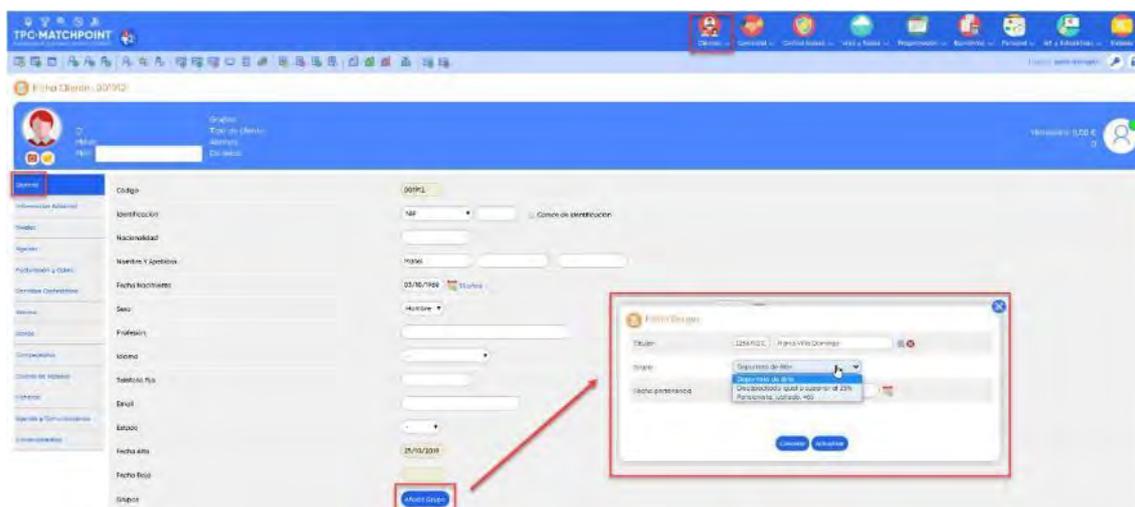
Una vez revisada la documentación podréis validar el alta del cliente en la base de datos, pulsando el icono verde para aceptarlo.



Fecha de Registro	Centro	Sexo	Clase	Nombre de Usuario			
06/12/2021	FDM Valencia	MASCULINO	Grupo 6 (Seguro 100%)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	16	✓	✗
05/12/2021	FDM Valencia	MASCULINO	Seguro 100% (Seguro 100%)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	16	✓	✗
05/12/2021	FDM Valencia	MASCULINO	Grupo 6 (Seguro 100% seguro)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	16	✓	✗
04/12/2021	FDM Valencia	MASCULINO	Grupo 6 (Seguro 100%)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	16	✓	✗
03/12/2021	FDM Valencia	MASCULINO	Grupo 6 (Seguro 100%)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	16	✓	✗

4.7.3. Asignación a grupos especiales. ¿Cómo añado un cliente a un grupo para darle algún descuento?

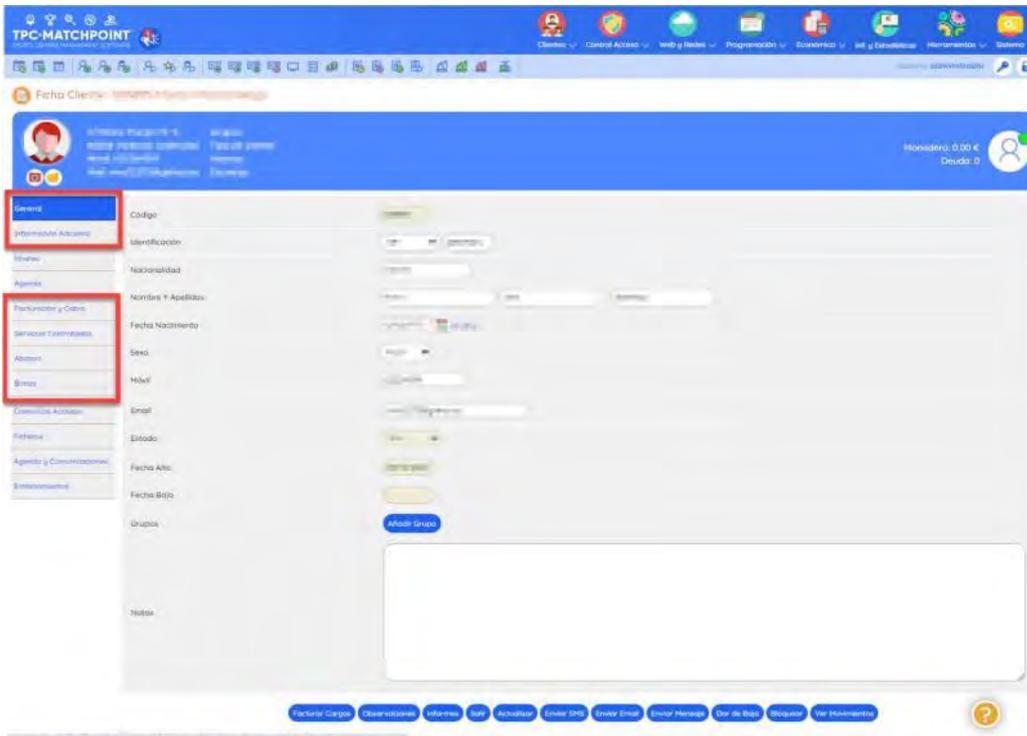
Dentro de la ficha del cliente, en el apartado "general", tenemos una pestaña que indica "Grupos" y un botón que pone "Añadir grupo", pulsamos el botón y elegimos en la ventana emergente el grupo donde queremos añadirlo.



- Paseo por la ficha del cliente (modificación de datos, estado ALTA-BAJA BLOQUEO)

En este apartado veremos todos los apartados de las diferentes secciones que aparecen en la ficha del cliente. Los datos personales de los clientes los tendremos en la sección general y

Información adicional. El resto hace referencia a los servicios que adquiere y tiene y facturación del cliente.



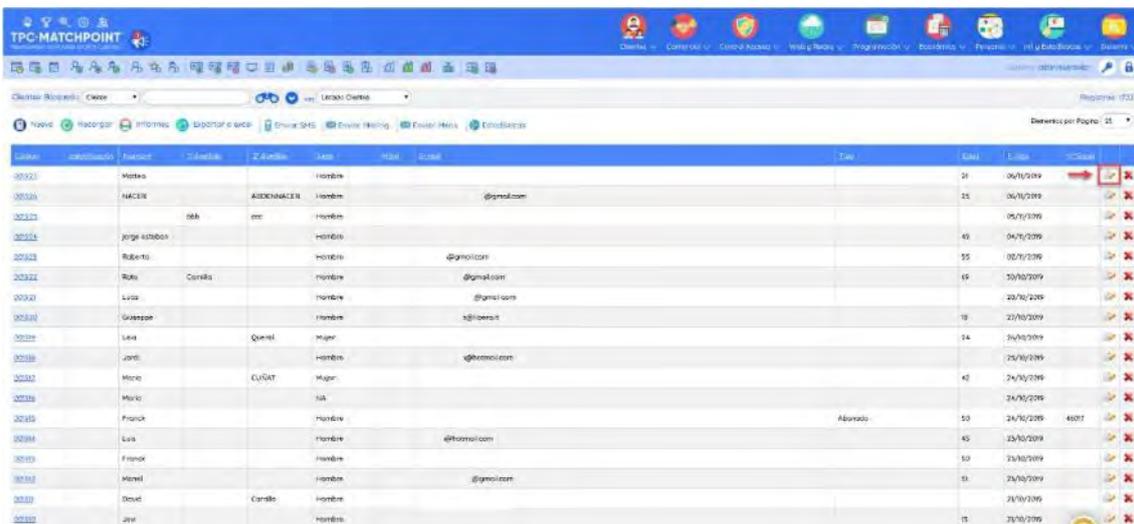
En la parte superior, encontraremos los datos mas importantes del cliente: Nombre, dirección, si tiene alguna cuota de abono, si le corresponde estar en grupo pensionista, etc... y la foto del cliente.

4.7.4. ¿Cómo añadimos una fotografía a la ficha del cliente?

Para poder añadir una fotografía a un cliente iremos a: Clientes --> Clientes

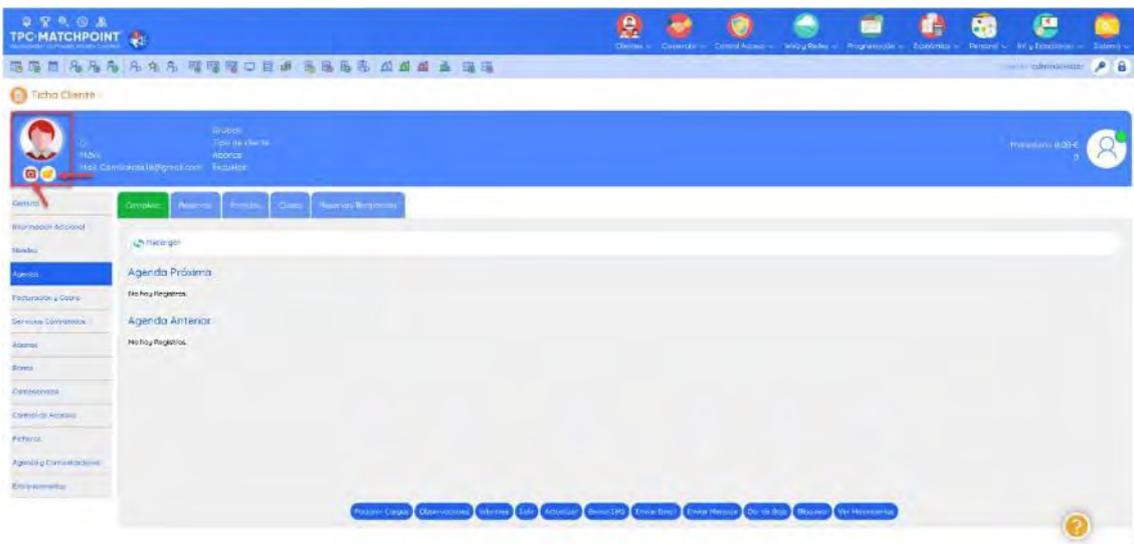


Cuando nos aparezca el listado de todos los clientes pulsaremos el botón "Editar" del cliente que queramos añadir la foto.



Id	Nombre	Apellido	Apellido	Sexo	Edad	Fecha	Salida	Estado	Acciones
00020	Marta			Mujer					
00026	MARCE		AIDENKACER	Hombre					
00029	isa		etc	Hombre					
00034	jorge esteban			Hombre					
00043	Rubén			Hombre					
00044	Rubi	Carroll		Hombre					
00047	Luis			Hombre					
00049	Guillermo			Hombre					
00059	Luis	Quint		Mujer					
00068	Jordi			Hombre					
00069	Marc	CuGAT		Mujer					
00070	Marc			NA					
00085	Franck			Hombre					
00088	Luis			Hombre					
00089	Franck			Hombre					
00093	Marc			Hombre					
00099	David	Carroll		Hombre					
00100	Javi			Hombre					

Cuando se nos abra la ventana con toda la información del cliente, pulsaremos la imagen del cliente en la esquina superior izquierda.



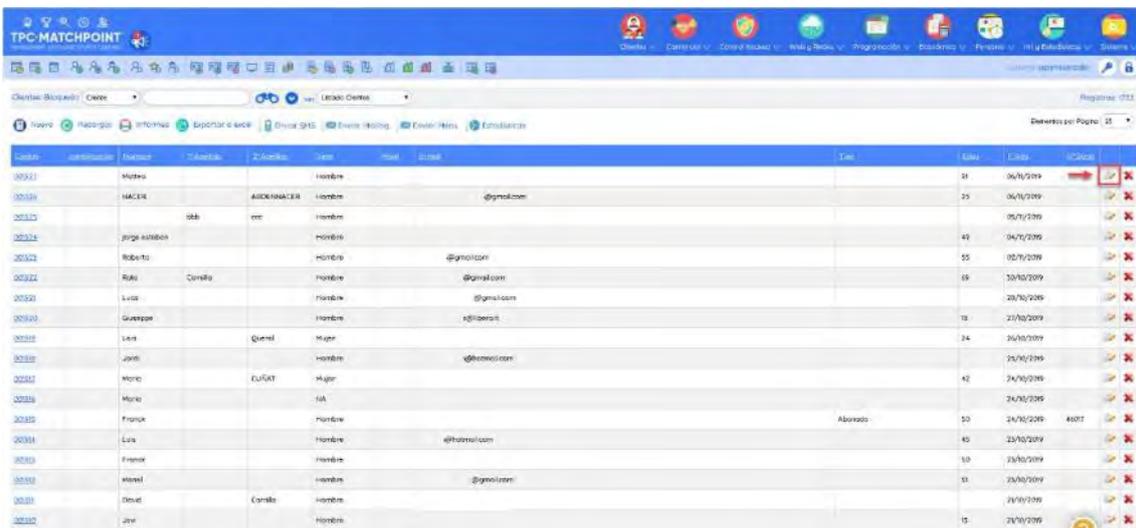
Tenemos dos opciones, desde el icono de la cámara, el de la izquierda, podremos hacer la foto en ese mismo momento si disponemos de una webcam, o desde el icono de la derecha, la carpeta, podemos subirla desde nuestro ordenador.

4.7.5. ¿Cómo damos acceso a un cliente a la web?

Para dar acceso a un cliente a la web o a la app móvil, primero debemos acceder a Clientes -> Clientes.



Una vez hayamos entrado a la lista de clientes, pulsaremos el icono  del cliente que deseamos dar acceso a la web.

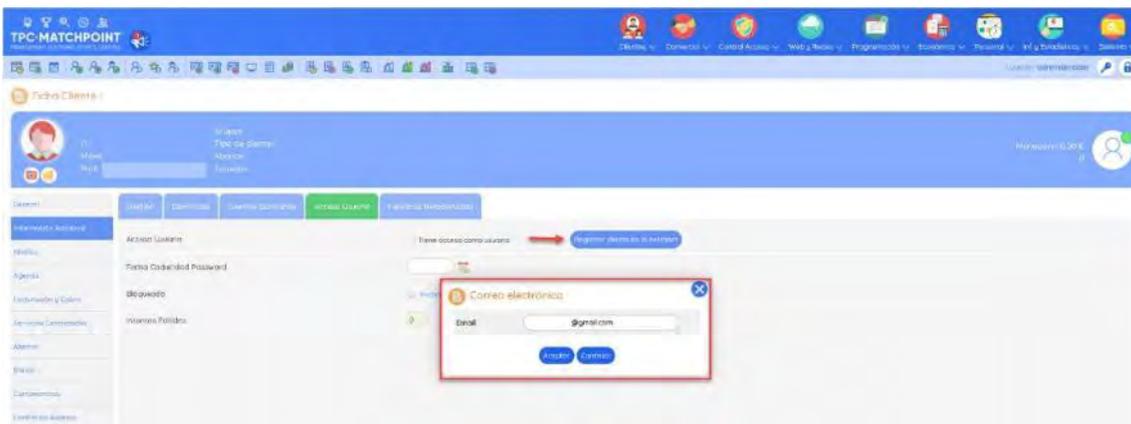


ID	Nombre	Apellido	Sexo	Fecha	Estado	Acciones
00521	Marta		Mujer		31/06/2019	 
00522	MARIA	ALDEANUEVA	Mujer	@gmail.com	25/06/2019	 
00523	bbb	ccc	Mujer		05/11/2019	 
00524	jorge antonio		Mujer		04/11/2019	 
00525	Roberto		Mujer	@gmail.com	05/10/2019	 
00526	Rita	Corrala	Mujer	@gmail.com	19/10/2019	 
00527	Luis		Mujer	@gmail.com	20/10/2019	 
00528	Gustavo		Mujer	@iberia.it	21/10/2019	 
00529	Luis	Queral	Mujer		24/10/2019	 
00530	Jordi		Mujer	@hotmail.com	25/10/2019	 
00531	Maria	EUROT	Mujer		24/10/2019	 
00532	Maria		Mujer		24/10/2019	 
00533	Francisco		Mujer		24/10/2019	 
00534	Luis		Mujer	@hotmail.com	25/10/2019	 
00535	Francisco		Mujer		10/11/2019	 
00536	Maria		Mujer	@gmail.com	23/10/2019	 
00537	David	Corrala	Mujer		24/10/2019	 
00538	Javi		Mujer		24/10/2019	 

Ahora nos dirigiremos al apartado Información Adicional, y, a la pestaña Acceso Cliente:



Para darle acceso, pulsaremos Registrar cliente en la extranet. Nos pedirá un correo electrónico puesto que es un dato obligatorio.



Si el correo electrónico del cliente ya se había introducido cuando se dio de alta, no nos lo pedirá y le dará acceso al cliente a la web directamente una vez hayamos pulsado.

En ese caso, veremos lo siguiente:



Como vemos, la casilla de Tiene acceso como Cliente está marcada.

Podemos enviarle la información de acceso al Cliente por e-mail, quitarle el acceso y ver la fecha del último acceso a la web o a la aplicación móvil desde esta misma ventana.

Podríamos encontrarnos el caso de que al intentar registrar a un Cliente(cliente), con su correo nos indique que ya está registrado con ese Cliente. Podríamos consultar esas altas y verificar si es correcta o no. Cómo consultar las altas de Clientes con acceso a la extranet, y su registro de conexión:

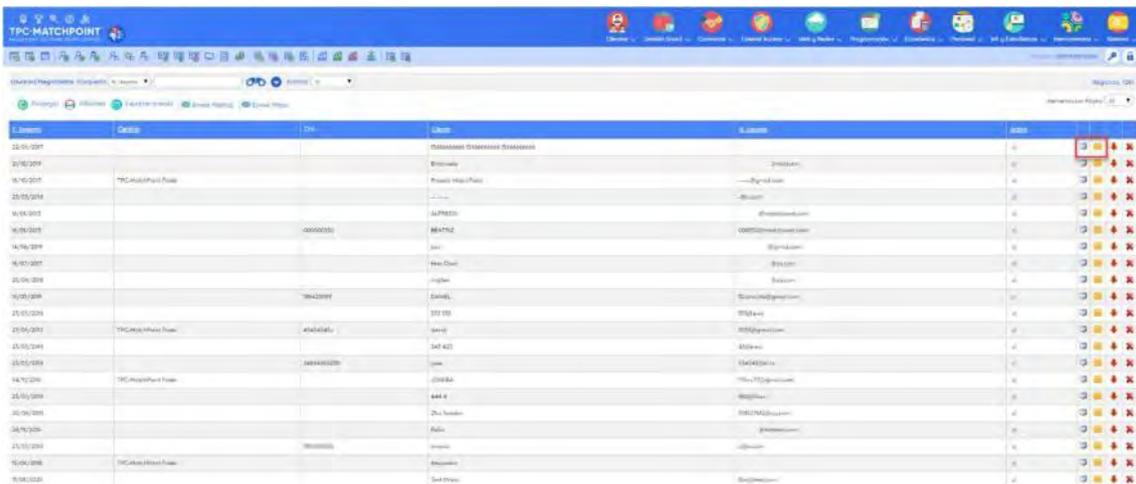
Los clientes se registran a través de la Web o App.

-Dicho registro se queda grabado, y lo podemos consultar desde:
Web y Redes --> Gestión de Clientes externos--> Clientes registrados



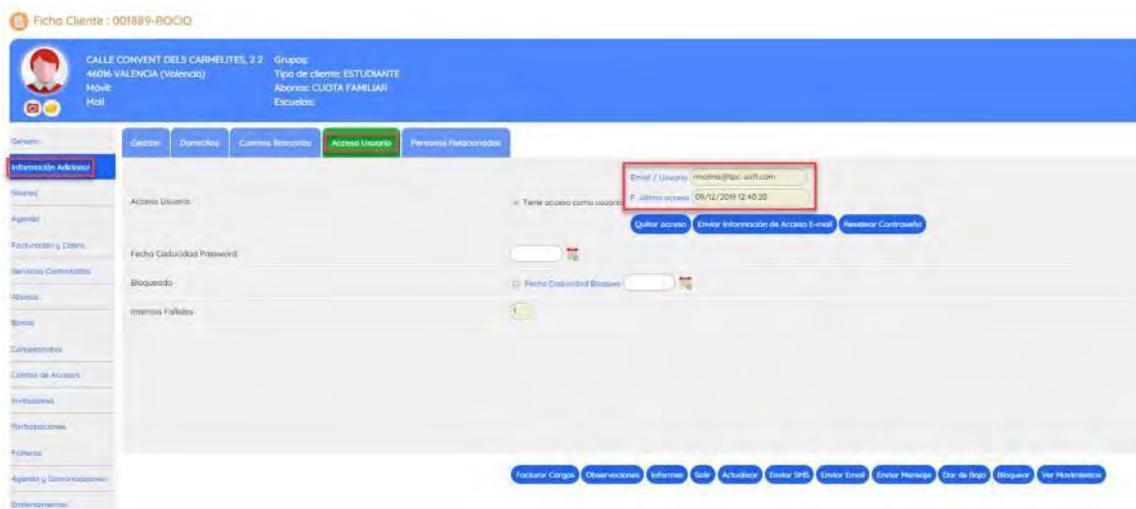
Este será el listado de todos los Clientes que se han registrado.

Desde aquí podremos cambiar la contraseña a través del botón editar , también podemos enviar por mail la que ya teníamos, pulsando . E incluso, puedes dar de baja al Cliente o eliminarlo definitivamente.



Nombre	Fecha	ID	Dirección	Estado
Roberto Gonzalez Gonzalez	12/01/2017		Roberto Gonzalez Gonzalez	Activo
Enrique	21/02/2017		Enrique	Activo
Francisco Miguel Pardo	18/02/2017	TPCMatchPoint Pardo	Francisco Miguel Pardo	Activo
...	25/02/2018		...	Activo
Juana María	16/06/2015	00000000	Juana María	Activo
...	16/06/2015		...	Activo
...	14/06/2019		...	Activo
...	16/01/2017		...	Activo
...	25/04/2018		...	Activo
...	10/05/2018	00000000	...	Activo
...	25/05/2018		...	Activo
...	20/04/2017	TPCMatchPoint Pardo	...	Activo
...	25/05/2019		...	Activo
...	25/05/2019		...	Activo
...	25/05/2019		...	Activo
...	14/01/2019	TPCMatchPoint Pardo	...	Activo
...	25/05/2019		...	Activo
...	20/04/2019		...	Activo
...	26/01/2019		...	Activo
...	25/05/2019		...	Activo
...	10/04/2018	TPCMatchPoint Pardo	...	Activo
...	10/04/2018		...	Activo

También puedes hacerlo desde la ficha del cliente. Entraremos en la ficha, y en el apartado de información adicional, acceso Cliente, podremos consultar su última conexión a la aplicación, podremos de la misma manera resetear la contraseña, darlo de baja...



Ficha Cliente : 001889-ROCIQ

CALLE CONVENT DELS CARMELITES, 2 2
 46106 VALENCIA (Valencia)
 Mòbil:
 Mail:

Grup: ESTUDIANTE
 Tip de client: ESTUDIANTE
 Abonament: CUOTA FAMILIAR
 Escoles:

Acceso Usuario

✖ Tiene acceso como usuario

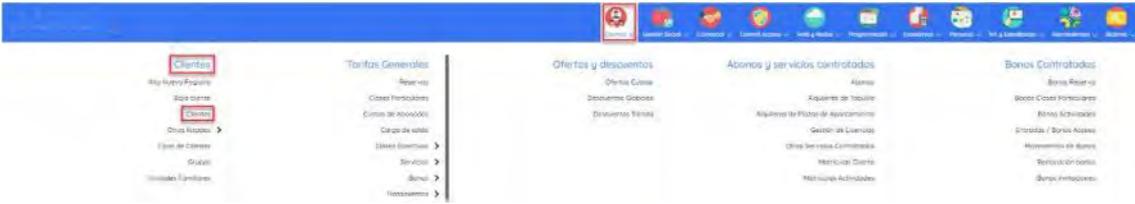
Email / Usuario: molino@tpc-ajit.com
 Última conexión: 09/12/2019 12:40:20

Quitar acceso | Crear información de Acceso E-mail | Resetear Contraseña

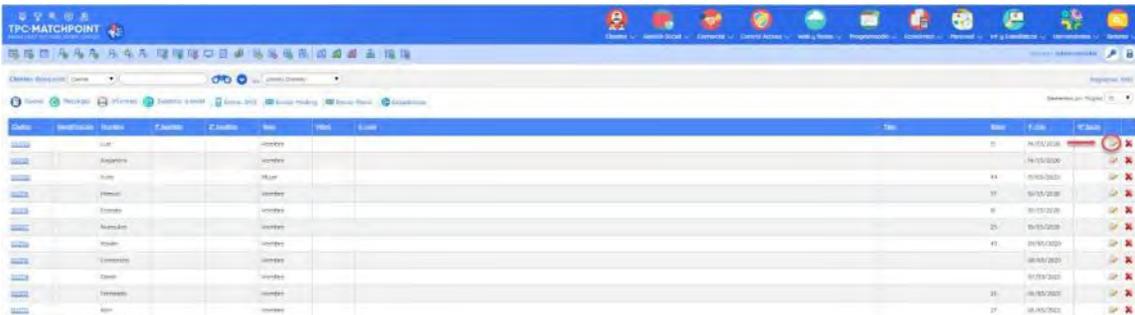
Facturar Cargas | Observaciones | Informes | Salir | Acciones | Gestionar ID's | Gestionar Email | Gestionar Mensajes | Dar de Baja | Usuarios | Ver Historial de...

4.7.6. Cómo podemos añadir o cambiar el domicilio de un cliente?

Para añadir o cambiar el domicilio de un cliente debemos acceder a: Clientes --> Clientes



Una vez hayamos entrado en la lista de clientes pulsaremos el icono  del cliente al que queremos añadir o cambiar el domicilio:



Ahora, accederemos al apartado Información Adicional, y una vez dentro del apartado, nos dirigiremos a la pestaña Domicilios:



Desde aquí podemos añadir un nuevo domicilio pulsando el icono "Nuevo", dónde debemos introducir todos los datos del domicilio del cliente. Una vez hayamos introducido todos los datos pulsaremos Actualizar.

Posteriormente, podremos cambiar o eliminar el domicilio que hayamos creado pulsando

 o  respectivamente.

- Duplicado de clientes.

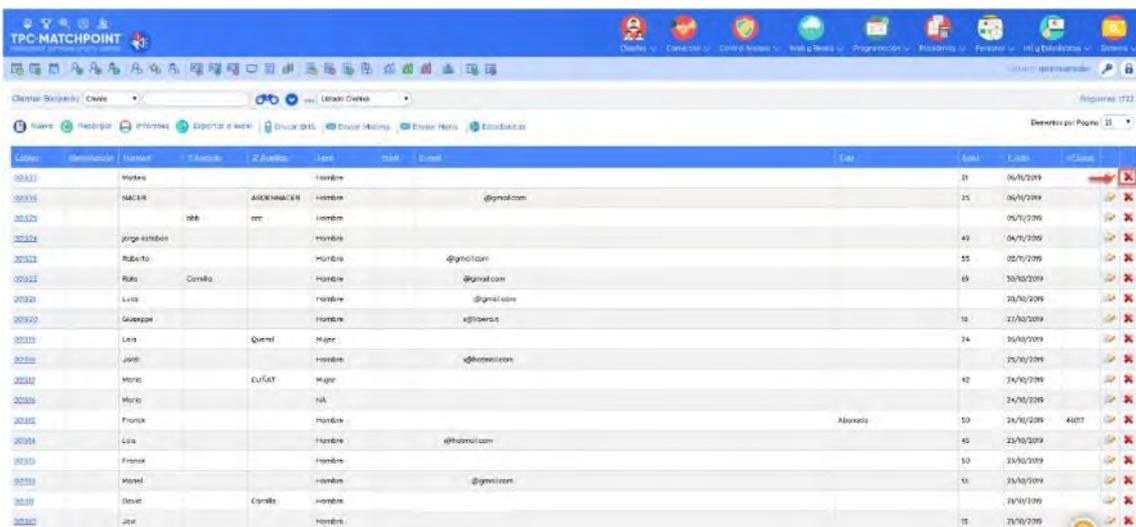
Para eliminar duplicidad de clientes, podemos hacerlo desde el listado de clientes, pulsando el icono del aspa roja, o desde la ficha del cliente duplicado podemos pulsar el botón azul de DAR BAJA.

□ ¿Cómo damos de baja un cliente?

Para dar de baja a un cliente debemos dirigirnos al listado de clientes en:
Clientes -> Clientes.

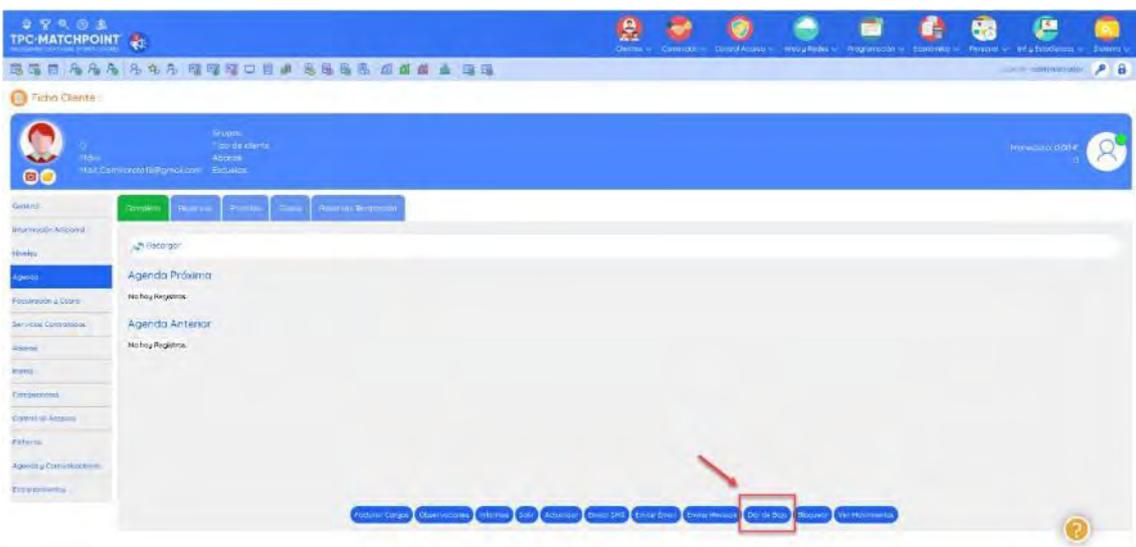


Una vez hayamos entrado a la lista buscaremos al cliente que deseamos dar de baja y pulsaremos el icono 



ID	Nombre	Apellidos	Dirección	Sexo	Fecha de Nacimiento	Email
00001	Marta			Mujer		
00005	MARIA	ALDENABAR		Mujer		@gmail.com
00020		beb	ccc	Mujer		
00024	Jorge	Esteban		Mujer		
00028	Roberto			Mujer		@gmail.com
00042	Rita	Corral		Mujer		@gmail.com
00050	Luis			Mujer		@gmail.com
00060	Guillermo			Mujer		@iberica
00080	Luis	Queral		Mujer		
00088	Jordi			Mujer		@iberica.com
00090	Maria	CUAT		Mujer		
00098	Maria			NA		
00105	Francis			Mujer		Abonado
00108	Luis			Mujer		@iberica.com
00110	Francis			Mujer		
00118	Maria			Mujer		@gmail.com
00120	Daniel	Corral		Mujer		
00125	José			Mujer		

Hay una segunda forma de hacerlo; dentro de la ficha del cliente, en la parte inferior nos da la opción "Dar de baja":



4.8. Comunicaciones individuales y masivas

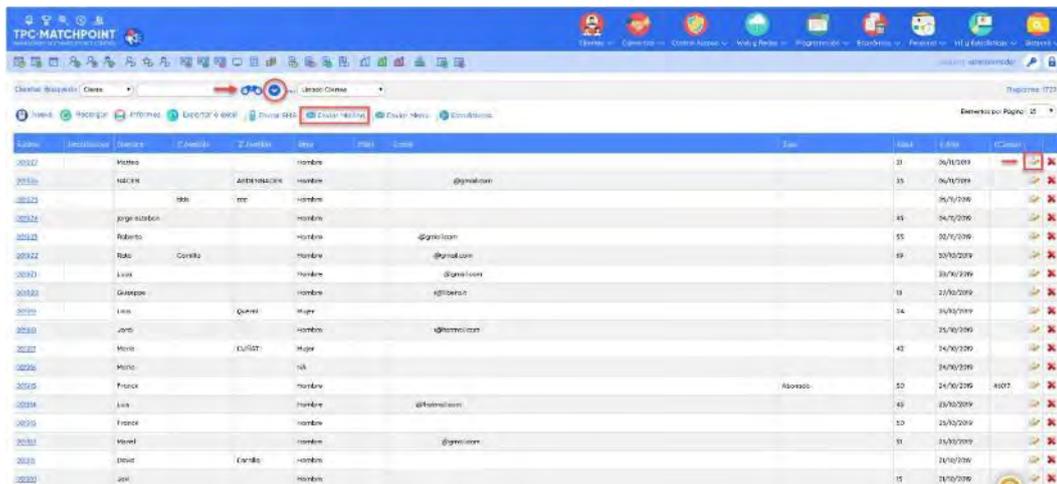
Desde el programa podremos realizar comunicaciones a los clientes via mail de forma individual, entrando en la ficha del cliente en cuestión o desde el listado general de clientes.

4.8.1. Cómo enviar un mail masivo a los clientes.

Para poder enviar un mail masivo a los clientes iremos a:
Clientes --> Clientes



Desde aquí veremos el listado de todos nuestros clientes. Pulsando la flecha azul, podremos filtrar según los criterios necesarios. Tras la elección, pulsaremos sobre el botón: 



Apellido	Instalación	Nombre	Colección	¿Zurdo?	Sexo	Edad	Local	Alta	Baja	(Citas)
00302		Mateo			hombre			31	36/10/2019	
00310		MARIE		ATLETA/ATLETA	hombre		@gmail.com	35	06/10/2019	
00312		ito	ite		hombre			35	05/10/2019	
00314		jorge rodrigo			hombre			45	04/10/2019	
00318		Rubén			hombre		@gmail.com	55	02/10/2019	
00322		Rafael	Carla		hombre		@gmail.com	49	30/10/2019	
00331		Luis			hombre		@gmail.com	39	03/10/2019	
00333		Gustavo			hombre		@iberca.com	19	21/10/2019	
00339		Luis	Quero		hombre			34	03/10/2019	
00349		Jordi			hombre		@iberca.com	25	10/10/2019	
00351		Maria	CUJAN		Mujer			42	14/10/2019	
00356		Maria			Mujer			34	10/10/2019	
00358		Francisco			hombre			50	21/10/2019	4007
00359		Luis			hombre		@iberca.com	49	09/10/2019	
00365		Francisco			hombre			53	26/10/2019	
00368		Miguel			hombre		@iberca.com	31	15/10/2019	
00370		David	Carla		hombre			24	10/10/2019	
00377		José			hombre			15	21/10/2019	

Se nos abrirá la siguiente ventana, donde introduciremos el Asunto, y si queremos, uno o varios archivos adjuntos. Mas abajo tenemos un apartado para escribir el cuerpo del correo. Una vez finalizado pulsamos "Enviar".



Envío de mail

Asunto: **Enviar**

Archivo: **Adjuntar**

Archivo: **Adjuntar**

Archivo: **Adjuntar**

Formulario de correo electrónico con un área de texto grande para el cuerpo del mensaje.

Para hacer envío de un correo de forma individual, tenemos que acudir a la ficha del cliente y en la parte inferior de la misma, encontraremos un botón azul que pone Enviar Email



4.9. Gestión reservas y contratación de servicios

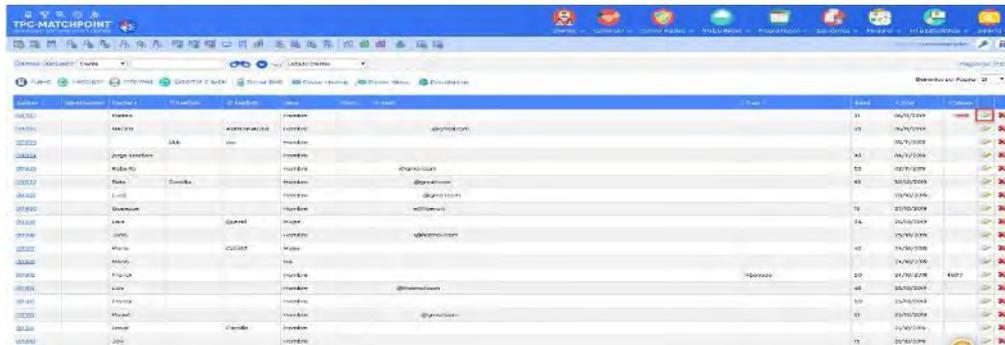
4.9.1. Cuotas Abonado

¿Cómo damos de alta un abono a un cliente?

Para poder dar de alta una cuota a un cliente primero iremos a su ficha. Accederemos a nuestra lista de clientes desde: Clientes --> Clientes

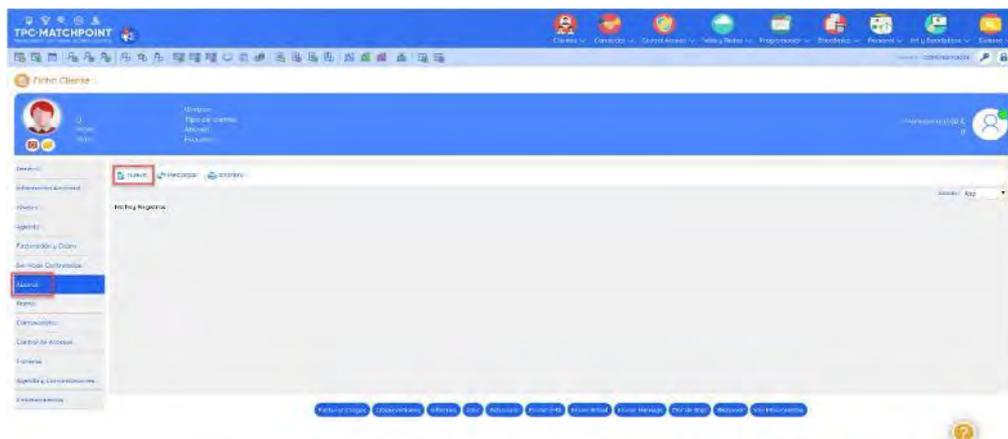


Se nos abrirá nuestra lista de clientes y pulsaremos  para abrir la ficha.

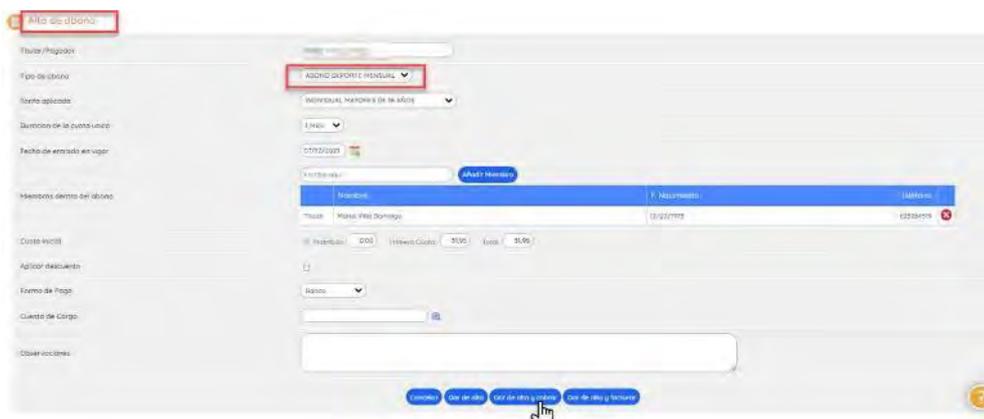


ID	Nombre	Apellido	Dirección	Teléfono	Correo	Estado	Fecha Alta	Fecha Baja	Acciones
00001	María					Activo			[Iconos]
00002	Juan					Activo			[Iconos]
00003	Jorge	Sanja				Activo			[Iconos]
00004	Roberto					Activo			[Iconos]
00005	Rita	Domínguez				Activo			[Iconos]
00006	Luis					Activo			[Iconos]
00007	Esteban					Activo			[Iconos]
00008	Juan					Activo			[Iconos]
00009	José					Activo			[Iconos]
00010	Marta					Activo			[Iconos]
00011	Antonio					Activo			[Iconos]
00012	Francisco					Activo			[Iconos]
00013	Luis					Activo			[Iconos]
00014	Manuel					Activo			[Iconos]
00015	José					Activo			[Iconos]

Entraremos en Abonos y pulsaremos "Nuevo".



Donde nos encontraremos con la siguiente página con las siguientes opciones:



Desde aquí seleccionaremos el tipo de abono y el tipo de tarifa aplicada al mismo. Podemos seleccionar el día que queremos que entre en vigor, las cuotas no se renovarán, finalizan automáticamente al terminar su periodo de validez, (anual, mensual).

Nuestros abonos son únicos y familiares, con lo que podremos añadir más que un miembro dentro del abono.

Tras introducir todos los datos, pulsaremos a dar de alta y cobrar. Esto generará un ticket para indicar la forma de pago seleccionada en el momento del cobro para que quede registrado en la caja del centro correspondiente.



Este punto es muy importante, el sistema de MATCHPOINT lo que hace al cobrar algún tipo de servicio, ya sea una cuota como esta, una entrada, una reserva..., es generar una factura simplificada llamada TICKET, este ticket tendrá la forma de pago en la que gestionemos el cobro y gestionará la entrada correspondiente a la caja del centro que estemos gestionando en ese momento.

Si en algún casual se generasen deudas de servicios no pagados. El sistema detecta servicios pasados impagados y los genera como deuda en sistema sin gestionar ningún documento previo.

Estáis acostumbrados a utilizar en GPM las proformas para identificar deudas. Pero ahora no hace falta. En el momento del cobro de dicha deuda se generará dicho documento para que conste en caja (efectivo-tarjeta) y saldrá automáticamente la deuda del cliente.

4.9.2. Cómo se renuevan.

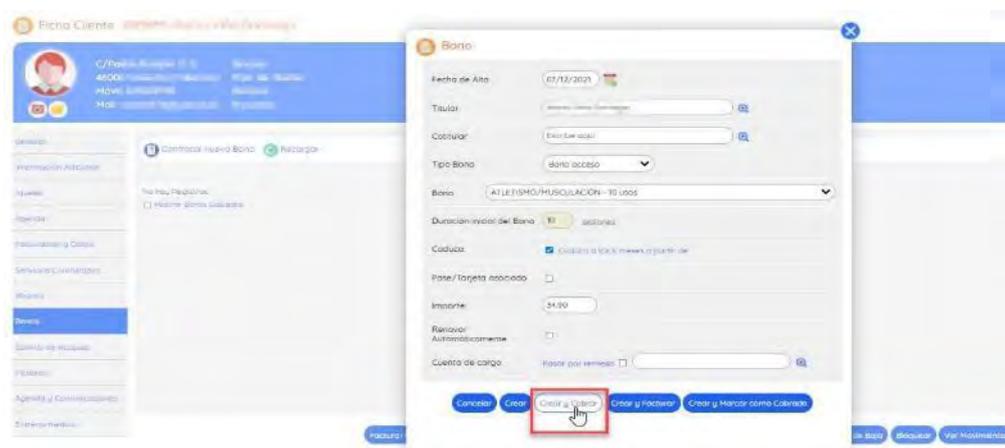
Como ya hemos mencionado, de momento no se renueva ninguna cuota, éstas, finalizan automáticamente con la fecha de vencimiento de dicho periodo, con lo que no hace falta dar de

baja ese servicio. Siempre gestionaremos ALTAS nuevas. Os recuerdo que el cliente ONLINE podrá gestionar dichas ALTAS.

4.9.3. Venta de bonos

Las ventas de bonos de Pista. SIEMPRE DESDE LA FICHA CLIENTE

Concepto de Bono: que da derecho a usar un servicio durante cierto tiempo o un determinado número de veces. Existen Bonos de reserva o de acceso. Cada uno sirve para una cosa



A la hora de cobrar, saldrá la misma ventana que nos permite seleccionar la forma de pago correspondiente.

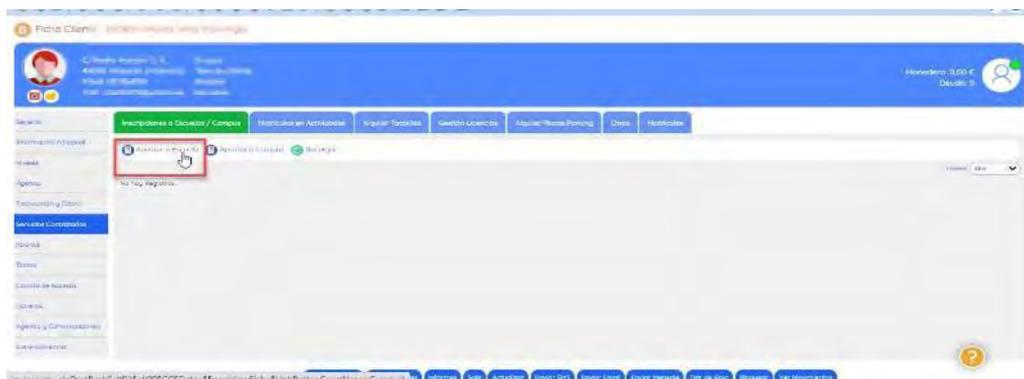
4.9.4. Apuntar a Cursos.

Apuntamos a un curso (ficha de inscripción)

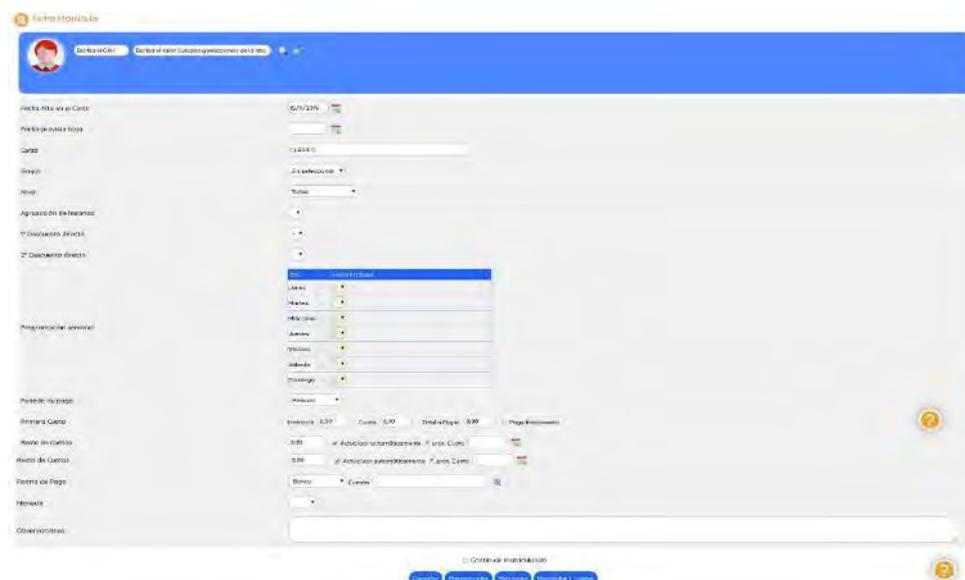


4.9.5. ¿Cómo damos de alta un alumno en la escuela?

Para poder dar de alta un alumno en la escuela iremos a A la ficha del cliente



Se abrirá la siguiente ventana con información a rellenar:



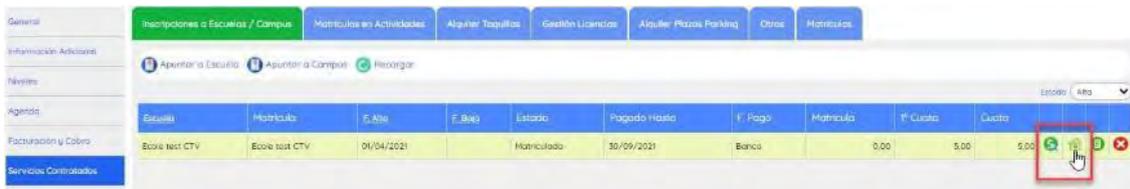
Aquí seleccionaremos, el curso al que se quiere apuntar este cliente, y el grupo al que asistirá a clase el alumno. De forma automática se marcarán los horarios disponibles para ese grupo seleccionado y el periodo de pago de la cuota, al igual que los descuentos que se le aplicarán de forma automática según el grupo al que pertenezca dicho cliente.

Tan solo tendremos que pulsar el botón Matricular y cobrar. De esta forma cobraremos la primera cuota o si se trata de un curso con pago único cobraremos la totalidad de dicho curso, realizando de forma automática nuestra entrada en caja.

A partir del grupo seleccionado saldrán los días que asista el alumno a clase y se calculará automáticamente el precio de dicha inscripción

Dentro de los horarios, podremos ver la disponibilidad de aforo que tenemos para apuntar a un alumno a ese grupo y horario. Dando la opción de vender al cliente otro horario disponible o poniéndolo en lista de espera. (PRE-INSCRIPCION)

Para cobrar la renovación de la siguiente cuota del cliente. En el mismo apartado, es decir dentro de la ficha del cliente, apartado SERVICIOS CONTRATADOS, veremos su alta en dicho curso. Tenemos que pulsar el icono billete verde o lupa para el cobro del mismo.



La diferencia de pulsar un icono y otro, es que desde billete verde cobras la siguiente cuota y desde el icono lupa, puedes ver un histórico de cuotas en las que podrás observar todas las cuotas pagadas/pendientes, hasta el fin de la escuela.

4.9.6. Que hacemos si un cliente quiere un cambio dia/hora.

Para cambiar día y hora, es decir de grupo, tendremos que dar de baja esa inscripción con fecha ultimo pago realizado y dar de alta otra inscripción.

4.9.7. Baja del servicio. (futura, pasada por impago...)

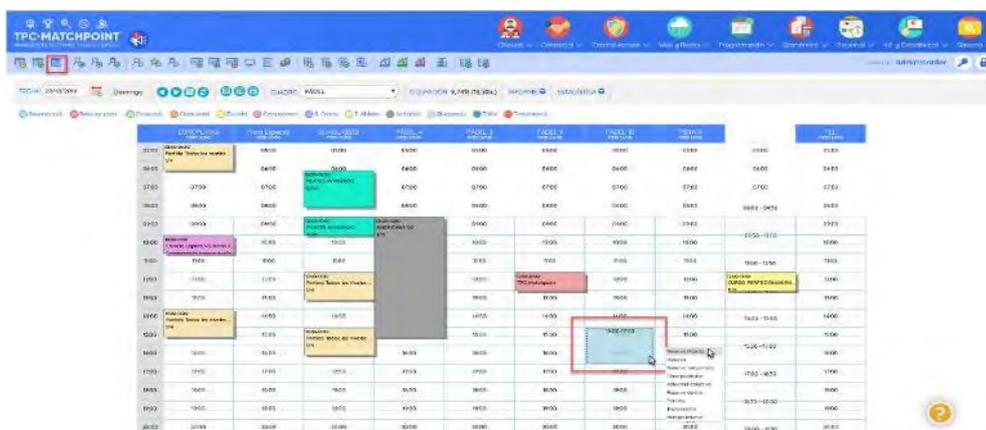
Entraremos en la inscripción con el botón editar y pulsaremos el botón baja, también podemos pulsar el icono aspa roja para dar de baja el servicio. El sistema pedirá una fecha, ésta tendrá que ser la fecha del ultimo día de la cuota pagada para que no genere deuda en la ficha del cliente. Es decir, si el cliente ha pagado la cuota del mes de diciembre, la fecha de baja tendrá que ser 31/12. Para que no genere deuda en la siguiente cuota de enero.

4.10. Reservas de espacios

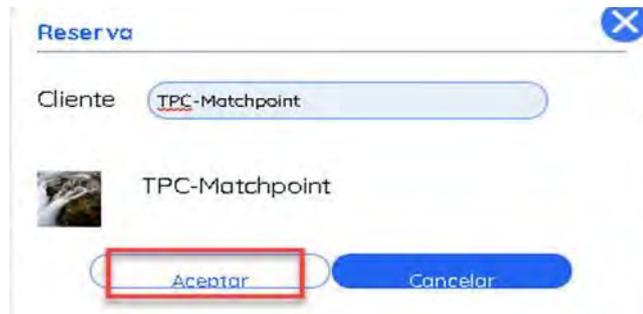
4.10.1. Gestionar reserva Cliente / Entidad

Para poder hacer una reserva, tendremos que situarnos en el cuadro correspondiente a la reserva del espacio, y tenemos que seleccionar el horario de la propia reserva, en ese mismo instante, nos aparecerá un menú contextual con diferentes opciones que veremos a continuación. Para poder hacer una reserva de pista tenemos dos opciones, la normal y la rápida.

Forma rápida:



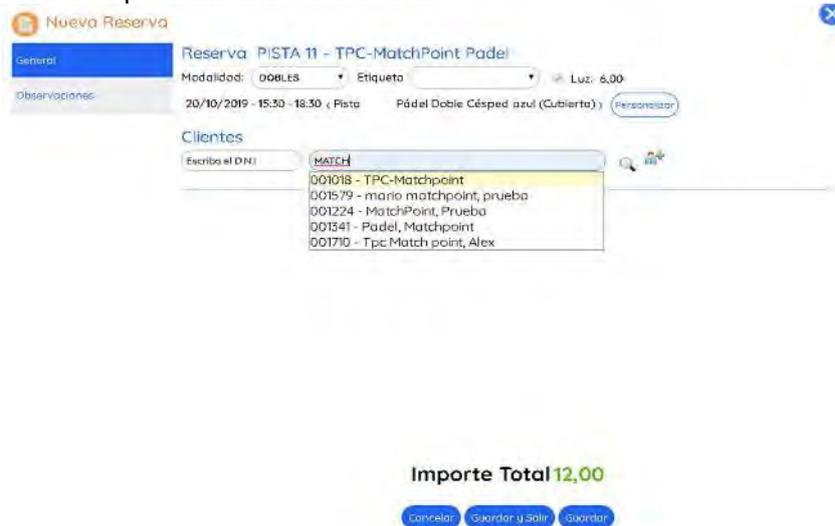
Se nos abrirá una ventana donde podremos buscar el nombre del cliente y al seleccionarlo y pulsar en Aceptar, automáticamente se creará la reserva en el cuadro.



RESERVA: Desde nuestro cuadro de Reservas seleccionaremos las franja horaria que nosotros queramos y nos saldrán varias opciones por seleccionar. Pulsaremos en Reserva para hacer una reserva básica.

FECHA	HORA	CLIENTE	MODALIDAD	ETIQUETA	LUZ	IMPORTE
2019-10-20	15:30	TPC-Matchpoint	DOBLES	Pádel Doble Césped azul (Cubierta)	6,00	12,00

Se nos abrirá una ventana donde podremos buscar por nombre de cliente o por DNI a algún cliente en concreto para añadirlo a la reserva.

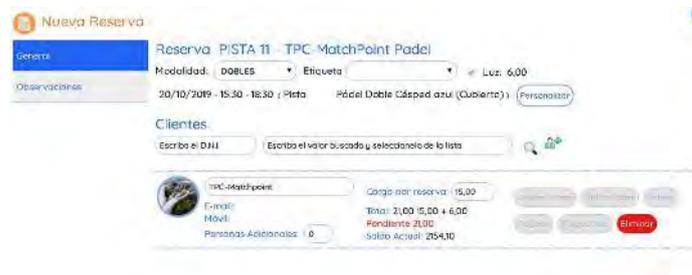


Al seleccionar al cliente que queramos veremos cómo nos aparece toda su información junto con la opción de añadir a lista. Al pulsar en este botón, veremos que automáticamente se nos añade ya a la lista de jugadores.



Una vez dentro del listado de jugadores, nos iremos a la parte superior para seleccionar modalidad para que nos salga un precio u otro según si la reserva es con Luz o sin luz, u otras que aparecerán según pista, si vemos que es todo correcto pulsaremos en Guardar y veremos como la ventana se actualiza.

Desde el propio cuadro ya podremos cobrarla o entrando en la propia reserva y añadirle cargos adicionales o ver todos los pagos y movimientos de ella.

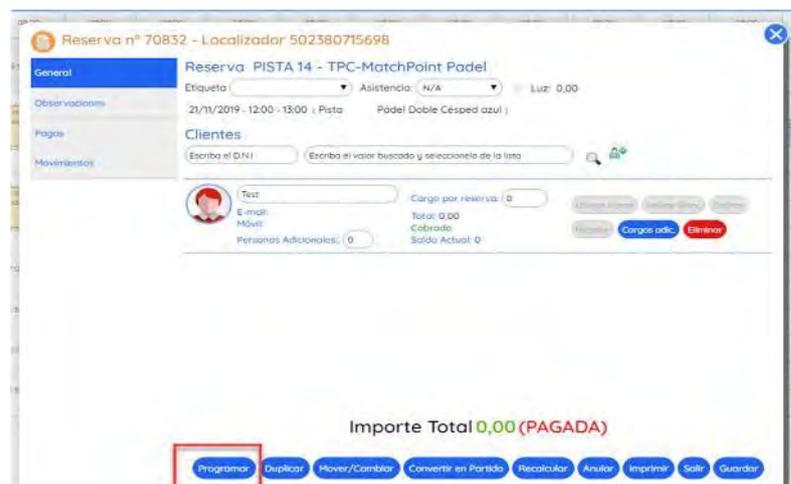


Importe Total 21,00

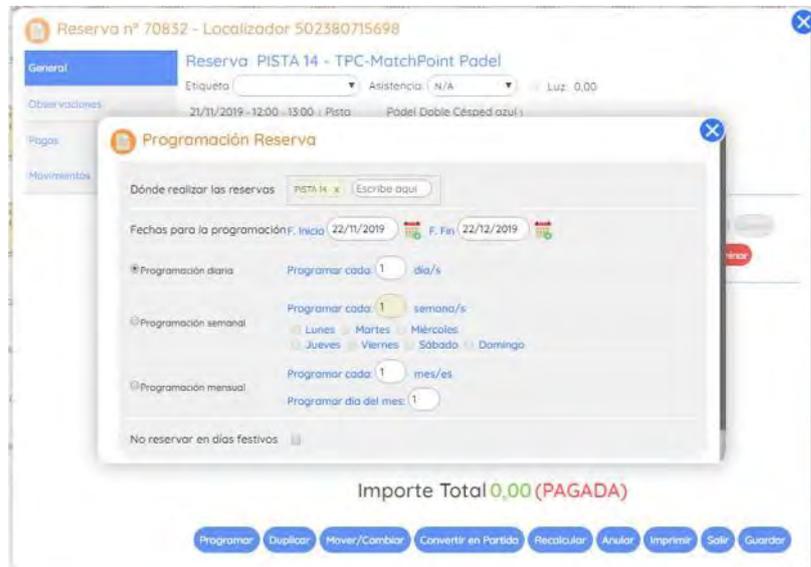
Para las reservas de Entidades, muy similar. En el menú nos aparecerá reserva de entidad, en la cual podremos incluir la entidad, grupos, deportes y numero de participantes.

4.10.2. Programar reserva

Una vez creada la reserva, podemos situar el ratón encima y pulsar el botón de PROGRAMAR. También podemos hacer clic en la reserva y encontraremos el botón PROGRAMAR:



Al acceder a la programación tenemos la opción de seleccionar cuando comenzará y terminará la programación, y si queremos que se reserve diariamente, semanalmente o mensualmente, el día que se realiza la reserva y dónde se realizarán esas reservas:



Reserva n° 70832 - Localizador 502380715698

General Reserva: PISTA 14 - TPC-MatchPoint Padel

Etiqueta: [dropdown] Asistencia: N/A Luz: 0,00

Observaciones: 21/11/2019 - 12:00 - 13:00 - Pista: Padel Doble Césped azul

Donde realizar las reservas: PISTA 14 x [Escribe aquí]

Fechas para la programación: Inicio: 22/11/2019 F. Fin: 22/12/2019

Programación diaria: Programar cada 1 día/s

Programación semanal: Programar cada 1 semana/s

Programación mensual: Programar cada 1 mes/es

Programar día del mes: 1

No reservar en días festivos: [checkbox]

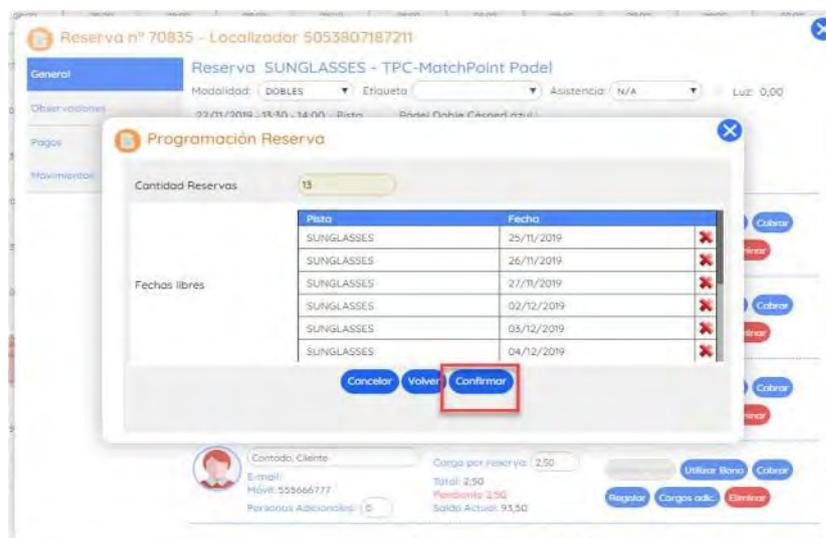
Importe Total 0,00 (PAGADA)

Programar Duplicar Mover/Cambiar Convertir en Partido Recalcular Anular Imprimir Solo Guardar

Si hacemos una programación diaria o semanal es posible que algunas de las próximas fechas que queremos reservar ya no estén disponibles, en ese caso recibiremos un mensaje como el siguiente:



Después aparece una pantalla para confirmar las reservas y podemos confirmar, cancelar todas o borrar del aspa roja las que no queramos.



Reserva n° 70835 - Localizador 5053807187211

General Reserva: SUNGLASSES - TPC-MatchPoint Padel

Modalidad: DOBLES Etiqueta: [dropdown] Asistencia: N/A Luz: 0,00

Observaciones: 23/11/2019 - 13:00 - 14:00 - Pista: Padel Doble Césped azul

Cantidad Reservas: 13

Pista	Fecha	[X]
SUNGLASSES	25/11/2019	[X]
SUNGLASSES	26/11/2019	[X]
SUNGLASSES	27/11/2019	[X]
SUNGLASSES	02/12/2019	[X]
SUNGLASSES	03/12/2019	[X]
SUNGLASSES	04/12/2019	[X]

Fechas libres

Cancelar Volver Confirmar

Contacto Cliente: [input] Carga por Reserva: 2,50 Utilizar Bono Cobrar

Email: [input] Total: 2,50 Reducir: 2,50 Recargar Cargas adicionales Eliminar

Móvil: 555666777 Personas Adicionales: [input] Saldo Actual: 93,50

Una vez programado y dependiendo de si hemos seleccionado diaria, semanal o mensual aparecerá en la ficha del cliente la deuda por las reservas realizadas. Este icono nos identifica que es una reserva programada.

PISTA 11 Pádel Doble	PISTA 12 Pádel Doble	PISTA 13 Pádel Doble	PISTA 14 Pádel Doble	PISTA 15 Pádel Doble
08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
11:30-13:00 Partida Todos los 1/4	12:00	12:00	12:00-13:00 Test	12:00
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
16:00-17:30 Partida Todos los 1/4	16:00	16:00	16:00	16:00
	17:00	17:00	17:00	17:00

4.10.3. Cobrar reserva

Podremos cobrar de dos formas, por cobro rápido, que es situando el ratón encima de la reserva, o entrando en la propia reserva y pulsando el botón cobrar del participante. Podremos hacer el cobro con tarjeta o efectivo.

Reserva nº 76626 - Localizador 506266713114

General: Reserva SUNGLASSES - TPC-MatchPoint Pádel
 Modalidad: DOBLES | Etiqueta: | Asistencia: N/A | Luz: 0,00
 Pagos: 24/05/2020 - 12:00 - 13:00 (Pista Pádel Doble Césped azul)

Cientes

Escriba el D.N.I | Escriba el valor buscado y seleccíonelo de la lista

 Mario E-mail: Móvil: Personas Adicionales: 0	Cargo por reserva: 6,00 Total: 6,00 Pendiente: 6,00 Saldo Actual: 969,97	Utilizar Bono Utilizar Bono Cobrar Regalar Cargos adic. Eliminar
 Cliente Contado E-mail: Móvil: 555666777 Personas Adicionales: 0	Cargo por reserva: 6,00 Total: 6,00 Pendiente: 6,00 Saldo Actual: 23,50	Utilizar Bono Utilizar Bono Cobrar Regalar Cargos adic. Eliminar
 Cliente Contado E-mail: Móvil: 555666777 Personas Adicionales: 0	Cargo por reserva: 6,00 Total: 6,00 Pendiente: 6,00 Saldo Actual: 23,50	Utilizar Bono Utilizar Bono Cobrar Regalar Cargos adic. Eliminar
 Cliente Contado E-mail: Móvil: 555666777 Personas Adicionales: 0	Cargo por reserva: 6,00 Total: 6,00 Pendiente: 6,00 Saldo Actual: 23,50	Utilizar Bono Utilizar Bono Cobrar Regalar Cargos adic. Eliminar

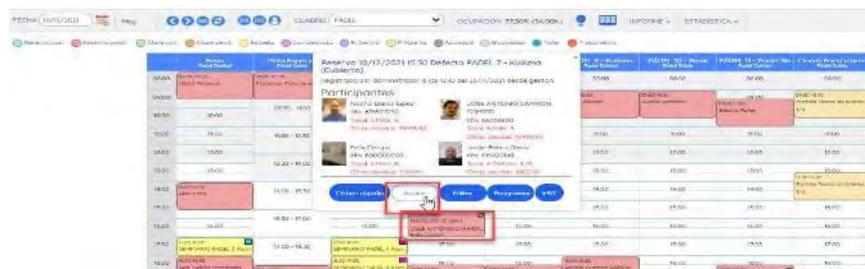
Importe Total 24,00

Programar | Duplicar | Mover/Cambiar | Convertir en Partido | Recalcular | Anular | Imprimir | Salir | Guardar

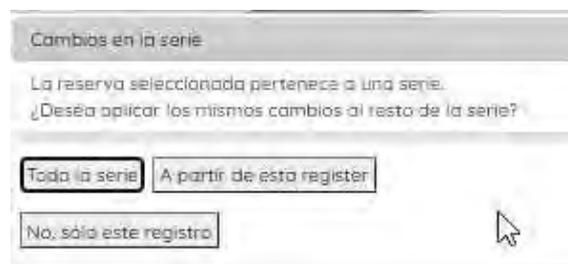
Una vez pulsado, se nos abrirá una ventana en la cual podremos elegir el método de pago que queramos:



4.10.4. Mover reserva



Desde el panel de reservas, podremos seleccionar la reserva y desplazarla dentro de ese día a cualquier franja horaria disponible o de recurso. Si la reserva estuviese programada, SIEMPRE os preguntará que deseáis hacer ante esa acción. Si mover ese día solamente, a partir de ese día o toda la serie programada.



4.10.5. Eliminar reserva

Las podremos eliminar entrando en la propia reserva o situando el ratón encima de la propia reserva, y una vez eliminada desaparecerá de la parrilla. Esto no quiere decir que se elimine para siempre, se guarda dicha reserva con estado ANULADA. Guardando los estados y movimientos realizados en la misma. A la hora de eliminar reservas programadas actúa de la misma forma que al mover una reserva programada, preguntando si deseas eliminar toda la serie, solo esa reserva en concreto o a partir de ese día en cuestión.

4.11. **Venta de entradas**

Desde el menú CLIENTES—TICKETING—Ventas.



Podremos seleccionar la instalación del centro para vender las entradas al mismo. Añadiendo el número de entradas, día y el nombre del cliente. Acto seguido nos pedirá el horario a reservar y el nombre y datos de todos los participantes en esa venta de entradas. Una vez has rellenado todos los datos, pulsarás el botón de cobrar para que genere la entrada correspondiente en la caja de tu centro.



4.12. Venta de otros productos

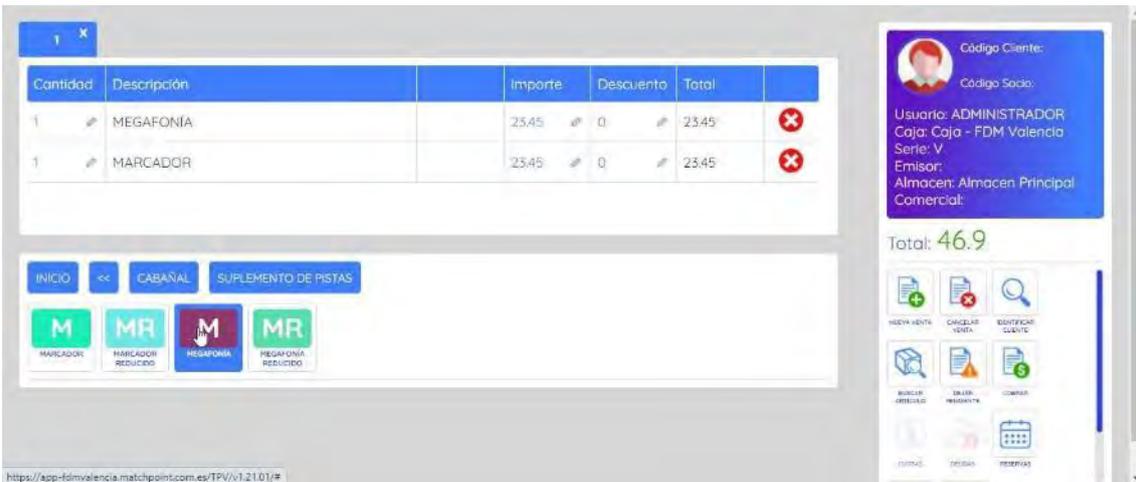
Para la venta de productos usaremos la TPV
Desde ella nos encargaremos de vender productos o conceptos puntuales que ofrece cada uno de vuestros centros.



Cuando accedemos a la TPV podemos ver que la pantalla esta dividida en varias partes:



La parte de Operaciones donde nos aparecerán los productos que vallamos seleccionando, así como su precio, su cantidad...



Cantidad	Descripción	Importe	Descuento	Total	
1	MEGAFONIA	23,45	0	23,45	✖
1	MARCADOR	23,45	0	23,45	✖

Total: 46.9

En la parte de Secciones y en la parte de productos de cada sección nos encontramos con distintas secciones que anteriormente habremos creado nosotros como Alquiler, Diferentes centros... Hasta todo tipo de bonos creados por nosotros.

Al pulsar por ejemplo en una de nuestras secciones nos aparecerá en la pantalla de al lado los tipos de producto que tiene la sección que hemos seleccionado.



En la parte de la derecha ya nos encontramos con un menú con distintas operaciones.



- Nueva Venta: Al pulsar en este botón crearemos una nueva venta, descartando la anterior.
- Cancelar Venta: Cancelaremos la venta, eliminando los artículos, en caso de haber seleccionado alguno.
- Identificar cliente: Seleccionaremos al cliente, buscándolo en la lista que se nos ofrece; esta opción viene bien por si tenemos que dejarlo pendiente en la ficha del cliente en cuestión.

Cliente	Identificación	Código Cliente	Código Socio
ROJO CABEDO	000000020	000020	
ROJO DELGADO	000000020	000020	
ROJO BARRAZ	000000020	000020	
ROJO DELGADO	000000020	000020	

Buscar artículo

Artículo	Referencia	Precio	IVA	Base
Agua Gruesa	23/ES	250	0,21	2,02
AGUA FICURITA	AGUA	385	0,08	385

Dejar pendiente Cobrar:

A la hora de cobrar una venta disponemos de varias opciones: Efectivo/Tarjeta:

TOTAL A COBRAR:
3.5

0	EFFECTIVO		X
7 8 9	TARJETA		
4 5 6	OTRAS FORMAS DE PAGO		
1 2 3			
0 , ←			
C -			

4.13. Control de Caja



Para tener un control de nuestras cajas, usaremos estos tres iconos rápidos que tenemos en la barra superior. Al comenzar el día, tendremos que abrir nuestra caja para que nos empiece a sumar todo lo que hemos ido cobrando a lo largo de nuestra jornada a partir de dicha apertura de caja.

¿Cómo abrimos y cerramos la caja?

Para abrir y cerrar la caja diariamente debemos acceder a los iconos de la caja verde para abrir y el rojo para cerrar caja. Una vez hayamos entrado, veremos la siguiente que ventana que sirve tanto para la apertura como para el cierre de la caja:

Apertura/Cierre de Caja

Operación: Apertura

Caja: CAJA PRINCIPAL

Fecha: 17/05/2020 Hora: 14:04

0,01	0	5	0
0,02	0	10	0
0,05	0	20	0
0,10	0	50	0
0,20	0	100	0
0,50	0	200	0
1,00	0	500	0
2,00	0		

Importe en caja efectivo: 0
Importe en caja en talones: 0
Importe en caja en tarjeta: 0
Importe total en caja: 0

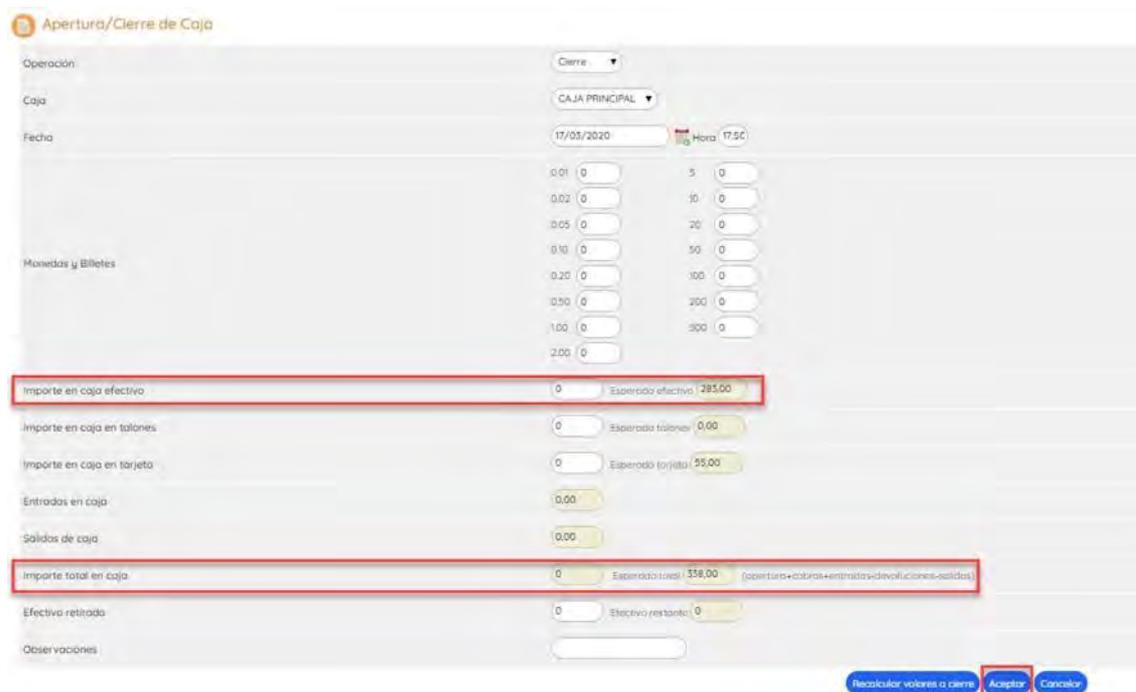
Primero vamos a ver los pasos para la Apertura de caja:

- Seleccionamos Apertura como Operación.

- Seleccionamos la caja en la que queremos realizar la apertura:
- Si el contenido de la caja no ha variado desde el último cierre realizado podemos pulsar en Cargar datos del último cierre. En ese caso, toda la información de Monedas y Billetes se rellenará automáticamente.
- En caso contrario introduciremos nosotros las Monedas y Billetes que disponemos en la caja. El Total Efectivo se actualizará acorde a la información introducida.
- En caso de ser necesario, cambiamos la Fecha y la Hora y pulsamos en Aceptar. SIEMPRE, que tengamos que hacer el cierre, tenemos que tener en pantalla configurados la apertura y sus movimientos, para que a la hora de hacer el calculo del cierre de la caja del día, tenga en cuenta el importe de la apertura + todos sus movimientos.

Por otra parte, vamos a ver los pasos para el Cierre de caja:

- Seleccionamos Cierre como Operación.
- Seleccionamos la caja en la que queremos realizar el cierre.
- Si es necesario, cambiamos la Fecha y la Hora.
- Introducimos la Monedas y Billetes que disponemos en la caja. El Total Efectivo se actualizará automáticamente acorde a la información introducida.
- Comprobamos que el Esperado Efectivo coincide con el Total Efectivo (en caso contrario habrá un descuadre de caja).
- Introducimos el Total Tarjetas. Comprobamos que el Esperado Tarjetas coincide con el Total Tarjetas (en caso contrario habrá un descuadre de caja).
- Podemos introducir el Efectivo retirado de la caja.
- Por último, comprobamos que el Total coincide con el Esperado Total y pulsamos en Aceptar para finalizar el cierre.



Apertura/Cierre de Caja

Operación: Cierre

Caja: CAJA PRINCIPAL

Fecha: 17/03/2020 Hora: 17:50

Monedas y Billetes:

0.01	0	5	0
0.02	0	10	0
0.05	0	20	0
0.10	0	50	0
0.20	0	100	0
0.50	0	200	0
1.00	0	300	0
2.00	0		

Importe en caja efectivo: 0 Esperado efectivo: 285,00

Importe en caja en talones: 0 Esperado talones: 0,00

Importe en caja en tarjeta: 0 Esperado (tarjetas): 55,00

Entradas en caja: 0,00

Salidas de caja: 0,00

Importe total en caja: 0 Esperado total: 338,00 (apertura+cobros+entradas+devoluciones-salidas)

Efectivo retirado: 0 Efectivo restante: 0

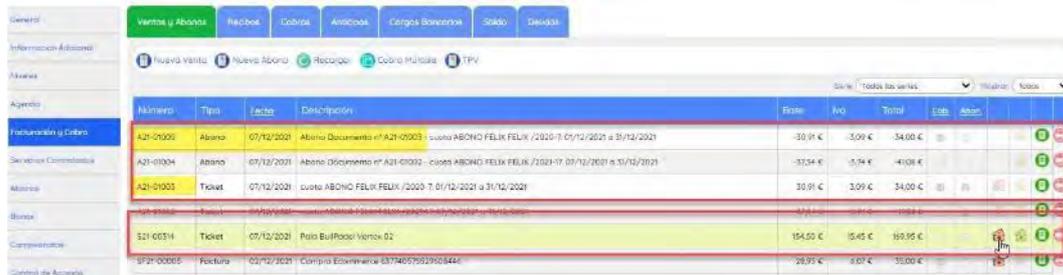
Observaciones:

Recalcular valores a cierre Aceptar Cancelar

4.14. Otras operaciones

4.14.1. Devolución dinero

Desde la ficha del cliente, en el apartado de facturación y cobros, podremos ver el historial de servicios que hemos ido facturando y / o cobrando al cliente, ese documento tiene una numeración correlativa y nunca puede ser eliminado, con lo que si hay que hacer una devolución de dinero a un cliente si corresponde el procedimiento interno. Tendremos que pulsar el icono billete rojo para dicho abono. Lo que hace el programa es un documento rectificativo anulando el anterior, y haciendo la correspondiente salida con la misma forma de pago que fue efectuado dicho cobro.



Número	Tipo	Fecha	Descripción	Base	IVA	Total	Editar	Eliminar	Devolver
A21-01005	Abono	07/12/2021	Abono Documento nº A21-01005 - cuota ABONO FELIX FELIX /2020-T 01/12/2021 a 31/12/2021	-30,91 €	-3,09 €	-34,00 €			
A21-01004	Abono	07/12/2021	Abono Documento nº A21-01002 - cuota ABONO FELIX FELIX /2021-T 07/12/2021 a 31/12/2021	-37,34 €	-3,74 €	-41,08 €			
A21-01003	Ticket	07/12/2021	cuota ABONO FELIX FELIX /2020-T 01/12/2021 a 31/12/2021	30,91 €	3,09 €	34,00 €			
S21-00314	Ticket	07/12/2021	Pala BullPadel Vertex G2	154,50 €	15,45 €	169,95 €			
SF21-00005	Factura	02/12/2021	Compra Ecommerce 63740573529608446	28,93 €	6,07 €	35,00 €			

4.14.2. Anular una venta realizada por error.

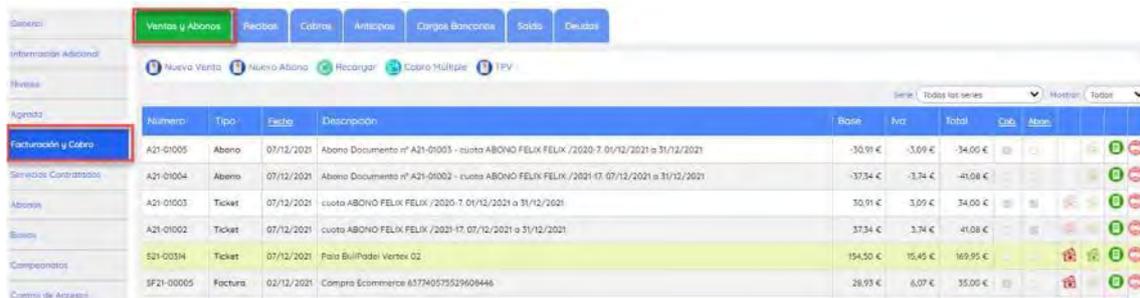
Será el mismo proceso que el anterior, pero al no estar cobrada no hay salida de caja solo compensación de documentos.

4.14.3. Emitir una factura de un ticket.

Dentro del propio documento disponemos de un botón que pone GENERAR FACTURA.

4.14.4. Cómo generar una factura desde un ticket:

Para hacer una factura desde un ticket debemos acceder a la ficha del cliente en cuestión y desde el apartado de Facturación y cobros, en la pestaña de Ventas y Abonos, tendremos que editar el ticket en cuestión con el icono verde



Número	Tipo	Fecha	Descripción	Base	IVA	Total	Editar	Eliminar	Devolver
A21-01005	Abono	07/12/2021	Abono Documento nº A21-01005 - cuota ABONO FELIX FELIX /2020-T 01/12/2021 a 31/12/2021	-30,91 €	-3,09 €	-34,00 €			
A21-01004	Abono	07/12/2021	Abono Documento nº A21-01002 - cuota ABONO FELIX FELIX /2021-T 07/12/2021 a 31/12/2021	-37,34 €	-3,74 €	-41,08 €			
A21-01003	Ticket	07/12/2021	cuota ABONO FELIX FELIX /2020-T 01/12/2021 a 31/12/2021	30,91 €	3,09 €	34,00 €			
A21-01002	Ticket	07/12/2021	cuota ABONO FELIX FELIX /2021-T 07/12/2021 a 31/12/2021	37,34 €	3,74 €	41,08 €			
S21-00314	Ticket	07/12/2021	Pala BullPadel Vertex G2	154,50 €	15,45 €	169,95 €			
SF21-00005	Factura	02/12/2021	Compra Ecommerce 63740573529608446	28,93 €	6,07 €	35,00 €			

Veremos la lista de todos los tickets que se han generado, los que están cobrados, los que no y las devoluciones.

Para acceder al ticket sobre el que queremos generar una factura, pulsamos el icono verde de editar; veremos la Ficha del Ticket de Venta. En la parte inferior de la ventana veremos las siguientes opciones:

Pulsaremos GENERAR FACTURA.

ÍNDICE	
1.	OBJETO.....2
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....2
3.	RESPONSABILIDADES.....1
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....2
4.1.	Definiciones.....2
4.2.	Planificación de actividades.....3
4.2.1.	Tipo de actividades deportivas.....3
4.2.2.	Gestión del calendario mensual.....3
4.2.3.	Planificación semanal.....4
4.2.4.	Gestión de la actividad de fin de semana, competiciones y eventos.....4
4.2.5.	Gestión de calendarios con TPC-MATCHPOINT.....5
4.3.	Control de actividades.....5
4.3.1.	Gestión de tareas por turno.....5
4.3.2.	Otras actividades.....5
4.4.	Gestión de objetos perdidos de los usuarios de instalaciones deportivas municipales.....5
5.	REGISTROS.....6
ANEXO I. Manual Usuario Registro de Turno.....11	
1.1.	ACCESO A LA APLICACIÓN.....11
1.2.	PANTALLA DE REGISTRO DE TURNO.....12
1.3.	INICIAR EL TURNO.....14
1.4.	REGISTRANDO TAREAS, INCIDENCIAS Y OBSERVACIONES.....15
Avisos turnos anteriores.....15	
Seguimiento tareas turno realizadas.....15	
Registro de incidencias y observaciones.....17	
1.5.	CIERRE DE TURNO.....18
1.6.	TURNOS NO CERRADOS.....19
1.7.	CONSULTAR TURNOS ANTERIORES.....20
ANEXO II. Manual de Uso para la Actuación ante Accidentes.....22	

©FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
28/03/07	00	Borrador del procedimiento a modo de pruebas en instalaciones.
01/09/08	1	Aprobado. Modificaciones realizadas: Se modifica el formato GDI P7501 F2 "Registro de turno" una vez puesto a prueba en las instalaciones durante unos meses. El registro anterior ha sido modificado a propuesta de los Encargados de las Instalaciones para facilitar su uso y la coordinación entre los diferentes turnos de trabajo. Se incluye en el apartado 4.3.1 "Gestión tareas por turno" la nueva metodología para registrar información sobre el registro modificado.
11/11/08	2	Cambio formato procedimiento. Se incluye el ámbito de aplicación a la izquierda de cada página para facilitar su identificación.
2/02/09	3	Se cambia la referencia "GimSoft" por el del software actual (TPC-MATCHPOINT)
11/06/09	4	Se incluyen versiones del calendario de competiciones y eventos de fin de semana y se detalla mejor la necesidad de mantener el calendario mensual de actividades.
14/07/09	5	Se incluye la sistemática de gestión de objetos perdidos en las instalaciones deportivas municipales.
11/05/10	6	Se actualiza datos de la mutua en el anexo 1.
22/09/11	7	Modificación del apartado 4.2.3.1. se incluye al no obligatoriedad de llevar la planificación semanal de actividades en papel siempre que se lleve en el TPC-MATCHPOINT
10/04/14	8	Actualización imagen corporativa y se actualiza protocolo de emergencias.
28/03/17	9	Actualización a la norma ISO 9001:15
15-03-18	10	Actualización imagen corporativa
24-02-21	11	Se modifica el procedimiento para el registro de turno en las instalaciones que pasa a realizarse mediante software. Se incluye en el manual de actuación frente accidentes la ficha G para actuación frente a casos sospechosos de COVID19
19-04-22	12	Después de la incorporación del nuevo software para la gestión de instalaciones se han modificado procedimientos de gestión y se han incorporado otros procesos que no estaban contemplados. Es procedimiento recoge los cambios realizados.

 	PROCEDIMIENTO GDI – P7501	Revisión nº 12 Pág. 2 de 32
	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD DEPORTIVA DE LAS INSTALACIONES	

1. OBJETO

En este documento se describe la sistemática utilizada por la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA para el control de las actividades que se realizan en la Instalación Deportiva.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 8.5. "Producción y Previsión del servicio".
- Manual de documentación corporativa.

3. RESPONSABILIDADES

FDM. La sección de Comunicación y Documentación es responsable de realizar las actividades de comunicación conforme se expone en este procedimiento. La Sección de Coordinación de Instalaciones será responsable de supervisar las comunicaciones con las Instalaciones y autorizar cambios.

INSTALACIÓN. La dirección de la instalación es el responsable de cumplir con lo descrito en este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Definiciones.

- **Espacios de Uso Programado.** Son aquellos en los que generalmente se desarrollan actividades programadas.
- **Espacios de Uso libre.** Son aquellos en los que el uso es "libre" y en los que se gestionan reservas individuales del espacio.
- **Plan Semanal de Actividades (PSA).** Se trata de una programación de actividades por espacios deportivos y de carácter semanal, que se mantiene durante toda la temporada de forma general. Este plan se confecciona a partir de las solicitudes por parte de las entidades. Este plan puede estar sujeto a revisiones periódicas.

4.2. Planificación de actividades.

4.2.1. Tipo de actividades deportivas

En las instalaciones deportivas municipales se pueden distinguir diferentes actividades en función de su planificación:

- 1) Actividades programadas. Son aquellas que forman parte de una planificación temporal de medios o largo plazo.
- 2) Actividades de Uso Libre. Son aquellas que no se programan de antemano, sino que responden a una gestión de espacios puntual y con una reserva a corto plazo.
- 3) Actividades extraordinarias. Se trata de actos y eventos deportivos y puntuales que se desarrollan en la instalación y que altera la programación normal y el uso de los espacios (gran evento deportivo, concierto, mitin electoral. otros).

De cara a la gestión de los espacios deportivos en las instalaciones se atenderá a la siguientes estructura y concreción de planificación:

- Planificación mensual.
- Planificación semanal.
- Planificación fines de semana.

En este tipo de planificación sólo contempla las actividades programadas y las extraordinarias.

4.2.2. Gestión del calendario mensual.

En aquellas instalaciones en las que se realizan eventos y actividades extraordinarias, por ejemplo, Pabellón Fuente San Luis y Palau Velódromo Luis Puig, se mantendrá un calendario mensual en su instalación en la que se incluirá:

- a) Calendarios de las competiciones más importantes.
- b) Eventos.
- c) Otras actividades que se consideren oportunas.

La misión del calendario mensual es ofrecer una visión general sobre las actividades que se realizan en la Instalación. En general, en este calendario no se incluyen las actividades recogidas en el Plan Semanal de Actividades.

La necesidad de mantener un calendario mensual en la instalación será establecida por el/a Director/a de la Instalación en colaboración con el Coordinador de Instalaciones Deportivas.

4.2.3. Planificación semanal.

Software TPC-MATCHPOINT

Desde la implantación del software TPC-MATCHPOINT, no es imprescindible llevar la planificación semanal de actividades en papel siempre y cuando se complete correctamente en el TPC-MATCHPOINT.

4.2.3.1. Confección del Plan Semanal de Actividades (PSA)

El/a Director/a de la Instalación junto con el Coordinador de las Instalaciones confeccionarán este Plan Semanal de Actividades, que será en función de las demandas de las entidades deportivas y de las diferentes formas de uso de la instalación (entidades abonadas, cesiones de uso, convenios, otros). Este Plan se confecciona a principios de temporada y se modificar parcialmente en los supuestos recogidos en el apartado siguiente.

El plan semanal se registra sobre el formato GDI-P7501-F1 “Plan semanal de actividades”.

4.2.3.2. Modificación del Plan Semanal de Actividades (PSA) a lo largo de la temporada.

El PSA pueden tener modificaciones en algunos periodos a lo largo de la temporada, por ejemplo:

- Durante la temporada de verano.
- En el cambio del año.
- Por cambios en la actividad de alguna entidad (-es).

El/a Director/a de la Instalación, de acuerdo con las necesidades, revisará los calendarios realizados y los modificará cuando sea necesario. Los calendarios que queden obsoletos se conservarán para registro en una carpeta que recoja todos los cambios que se hayan producido a lo largo de esa temporada.

En su caso, se actualizará el GDI-P7501-F1 “Plan semanal de actividades”

4.2.3.3. Revisión periódica de la PSA

Cada lunes, la dirección de la Instalación, revisa las actividades previstas para la semana siguiente (Plan Semanal de Actividades). En el caso de que exista alguna actividad que modifique la realización habitual de actividades realizará, según proceda, las siguientes actuaciones:

- Comunicar a las entidades que tienen reservado el espacio deportivo la situación. En el caso que sea posible, proponer una alternativa para que pueda realizar la actividad en el día señalado o en el que ambas partes acuerden.
- Comunicar a los empleados la modificación que se produce en la actividad normal.
- Prever la provisión de recursos.

El registro de la actividad extraordinaria se reflejará en el registro GDI P7501 F1 “Planificación calendario competición y eventos” según lo descrito en el apartado 4.2.3.

4.2.4. Gestión de la actividad de fin de semana, competiciones y eventos.

Para facilitar el control y la gestión de las actividades que se realizan los fines de semana y otros días (competiciones y eventos) se lleva un calendario GDI P7501 F1 “Planificación calendario competición y eventos”. Dicho calendario se ha realizado en dos versiones diferentes (A y B) para que se use indistintamente por las instalaciones en función del número de espacios deportivos a

 	PROCEDIMIENTO GDI – P7501	Revisión nº 12 Pág. 5 de 32
	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD DEPORTIVA DE LAS INSTALACIONES	

recoger y el nivel de detalle necesario en cada caso. En el registro se recogerá la siguiente información:

- a) Actividades. Se recogerá para las horas que procedan, la modalidad deportiva y los equipos que compiten.
- b) En cuanto a las necesidades de equipamiento y otras necesidades que se considere, éstas serán reflejadas en el Registro de Turno de trabajo para acondicionar el espacio convenientemente.

La instalación mantendrá una carpeta en la que recogerá todos los registros generados de los calendarios anteriores. Esto permite tener controlada toda la información relacionada para cada espacio deportivo.

4.2.5. Gestión de calendarios con TPC-MATCHPOINT.

Toda la información anterior, se recoge en la Base de Datos “TPC-MATCHPOINT” para llevar un control de las actividades realizadas en la Instalación.

4.3. Control de actividades.

4.3.1. Gestión de tareas por turno.

Para el registro de las tareas, incidencias y observaciones que se producen en cada turno, se utiliza el registro GDI P7501 F2 “Registro de turno”. Dicho registro, está realizado en soporte informático, mediante un software específico.

En el anexo del procedimiento se describe la información de la que consta el registro de turno y cómo se utiliza.

4.3.2. Otras actividades.

4.3.2.1. Actuación en caso de accidentes en la instalación.

Para la actuación en caso de accidentes en la instalación se han establecido procedimientos de actuación personalizados para cada una de las Instalaciones. Dichos procedimientos prevén la forma de actuar frente accidentes de personal, deportistas y personas que se encuentren en la instalación.

En el anexo de este procedimiento se incluye el “Manual de actuación en caso de accidentes” que será personalizado en cada instalación.

4.3.3. Gestión de objetos perdidos de los usuarios de instalaciones deportivas municipales.

Cualquier objeto perdido que se encuentre en la instalación será entregado al Encargado/a o Director/a de la Instalación. El procedimiento a seguir con los objetos perdidos será el que sigue:

- a) Cada objeto perdido será identificado mediante una etiqueta adhesiva o similar (según el tipo de objeto perdido) con la siguiente información:
 1. Número identificación (correlativo, según registro objetos perdidos).
 2. Fecha en la que fue encontrado.
 3. Lugar en el que fue encontrado.
 4. Hora en la que fue encontrado.
 5. Descripción del objeto encontrado

- b) Se llevará un registro en el que se mantendrá la información sobre los objetos perdidos encontrados (GDI P7501 F5 “Objetos Perdidos”).
- c) Sobre los objetos perdidos se actuará del siguiente modo:

Tipo objeto perdido	Tiempo que se mantiene en consigna	Acción una vez transcurrido el plazo
Ropa deportiva	15 días	Se entrega a ONGs o similares
Material deportivo	1 mes	Se entrega a entidades abonadas de la instalación o se mantiene como material para ser usado en la instalación. Aquellos que no sean aprovechables se tiran.
Otros objetos	2 meses	Se entregan a la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Valencia.

Identificación y entrega de los objetos

Cuando algún usuario reclame un objeto perdido se actuará del siguiente modo:

- a) Se solicita información al usuario sobre el objeto perdido suficiente para comprobar la propiedad del mismo. Esta información puede consistir en:
- Descripción general del objeto.
 - Color.
 - Marca.
 - Características distintivas: identificaciones personales, defectos, etc.
- b) Si la identificación resulta positiva se podrá retirar el objeto. Para ello se deberá cumplimentar los datos del registro de objetos perdidos. El usuario deberá mostrar el DNI y firmar el registro.
- c) Para objetos de valor (joyas, relojes, etc) se podrá solicitar otros documentos que acrediten la propiedad del mismo.
- d) El Encargado / Director Instalación firmará el registro.

Pérdida de documentos de identidad o similares

En caso de la pérdida de documentos de identidad o similares, se intentará localizar al usuario por teléfono. En caso contrario se entregará a la Policía Local.

5. REGISTROS

- GDI P7501 F1 “Plan semana de actividades”.
- GDI P7501 F2 “Planificación calendario competición y eventos”.
- GDI P7501 F3 “Registro de turno”.
- GDI P7501 F4 “Registro actuación accidentes”.
- GDI P7501 F5 “Registro de Objetos Perdidos”.

- GDI P7501 F1 “Plan semanal de actividades”

HORAS		ESPACIO DEPORTIVO:				
Inicio	Fin	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
7:00	7:30					
7:30	8:00					
8:00	8:30					
8:30	9:00					
9:00	9:30					
9:30	10:00					
10:00	10:30					
10:30	11:00					
11:00	11:30					
11:30	12:00					
12:00	12:30					
12:30	13:00					
13:00	13:30					
13:30	14:00					
14:00	14:30					
14:30	15:00					
15:00	15:30					
15:30	16:00					
16:00	16:30					
16:30	17:00					
17:00	17:30					
17:30	18:00					
18:00	18:30					
18:30	19:00					
19:00	19:30					
19:30	20:00					
20:00	20:30					
20:30	21:00					
21:00	21:30					
21:30	22:00					
22:00	22:30					
22:30	23:00					
23:00	23:30					
23:30	00:00					

HORAS		ESPACIO DEPORTIVO:			
Inicio	Fin	Sábado A	Domingo A	Sábado B	Domingo B
7:00	7:30				
7:30	8:00				
8:00	8:30				
8:30	9:00				
9:00	9:30				
9:30	10:00				
10:00	10:30				
10:30	11:00				
11:00	11:30				
11:30	12:00				
12:00	12:30				
12:30	13:00				
13:00	13:30				
13:30	14:00				
14:00	14:30				
14:30	15:00				
15:00	15:30				
15:30	16:00				
16:00	16:30				
16:30	17:00				
17:00	17:30				
17:30	18:00				
18:00	18:30				
18:30	19:00				
19:00	19:30				
19:30	20:00				
20:00	20:30				
20:30	21:00				
21:00	21:30				
21:30	22:00				
22:00	22:30				
22:30	23:00				
23:00	23:30				
23:30	00:00				

VERSIÓN C (PABELLONES DEPORTIVOS)

Hora	PLANIFICACIÓN CALENDARIO (Fines de semana y actividades especiales)					Espacio Deportivo ↓ PABELLÓN DEPORTIVO		ANO	MES	DIA
	P. Polideportiva	Transversal 1	Transversal 2	Equipo 1	Equipo 2	E1	E2	Necesidades Equipamientos Observaciones	Personal limpieza Nombre asignado	OK
8:00										
8:30										
9:00										
9:30										
10:00										
10:30										
11:00										
11:30										
12:00										
12:30										
13:00										
13:30										
14:00										
14:30										
15:00										
15:30										
16:00										
16:30										
17:00										
17:30										
18:00										
18:30										
19:00										
19:30										
20:00										
20:30										
21:00										
21:30										
22:00										
22:30										
23:00										
23:30										
0:00										

ANEXO I. Manual Usuario Registro de Turno

1.1. ACCESO A LA APLICACIÓN

El acceso a la aplicación se hace a través de navegador en la siguiente dirección: <https://fdv2.activalink.com>

Al acceder a la dirección muestra pantalla de login/usuario:



Hay dos tipos de usuarios. El usuario y pass se proporciona según el tipo de usuario:

- Usuarios de Instalación (Empleados).

Acceden a través de un usuario de instalación que es común a todos los empleados que están trabajando en ella.

- Usuarios nominales: Encargados y Directores.

Tienen un usuario / pass personal para acceder y aprobar los registros de turno.

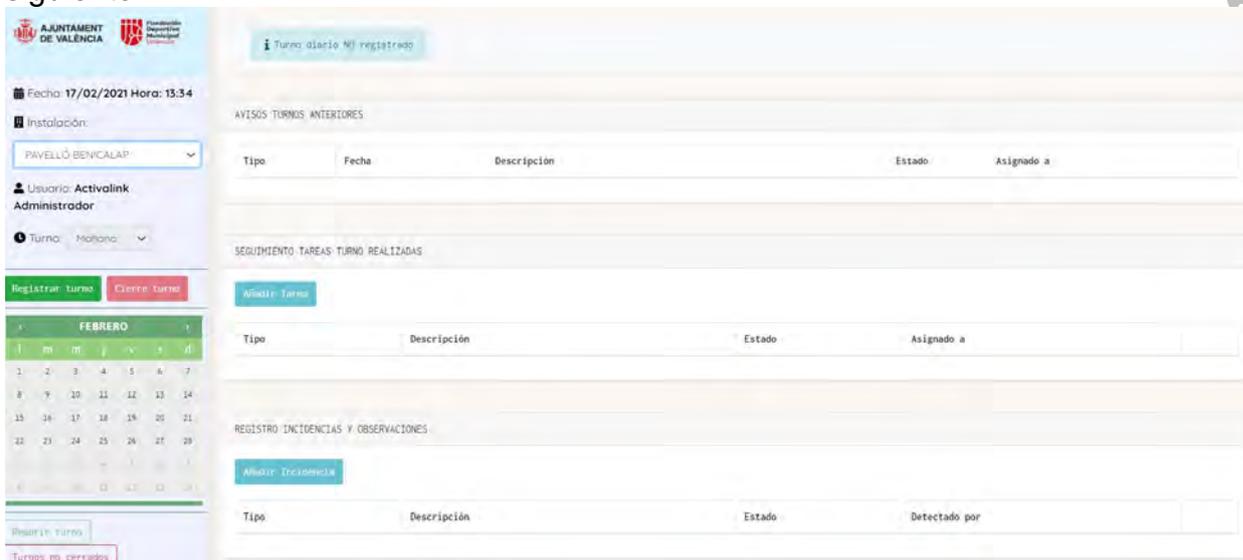
Este usuario será siempre personal e intransferible

Al acceder a la aplicación se muestra una pantalla de inicio como la siguiente, en la que hay que hacer click en el botón “Registro de turno”:



1.2. PANTALLA DE REGISTRO DE TURNO

Una vez se hace click en “Registro de turno” se muestra una pantalla como la siguiente:



a) Panel izquierdo.



- Fecha / hora.** Muestra fecha y hora actual
- Instalación.** Muestra la instalación a la que pertenece el usuario. Si el usuario tiene acceso a varias instalaciones simultáneamente, se puede elegir la instalación que se quiere visualizar.
- Usuario:** usuario que está accediendo a la aplicación
- Turno.** Informa del turno en el que se está en ese momento: mañana / tarde (para los especiales se registra la información en mañana o tarde)
- Registro Turno.** Si el turno no está creado, se debe pulsar el botón verde. Una vez creado, ya no se puede pulsar, hasta que no corresponda crear el turno siguiente.
- Cierre Turno.** Al pulsarlo muestra una Ventana para cerrar el turno y solicita la identificación (con usuario/pass para encargados y directores o indicando el nombre para el resto)
- Calendario.** Muestra una vista de mes. Se puede navegar por el calendario y mostrar la información registrada de un turno en particular
- Reabrir turno.** Permite abrir un turno cerrado, siempre y cuando, todavía se esté en el horario de ese turno
- Turnos no cerrados.** Muestra los turnos no cerrados, que se pueden cerrar posteriormente.

b) Pantalla principal

- a. **Turno creado.** Muestra la información de cuándo se ha creado el turno y la fecha y hora de creación (si no se ha creado muestra: Turno diario no registrado)
- b. **Avisos turnos anteriores.** Muestra información de turnos anteriores que está pendiente de finalizar. En este apartado se mostrarán indefinidamente hasta que se cambie el estado a FINALIZADO.
- c. **Seguimiento de tareas realizadas.** Es la tabla principal, donde se insertan clasificadas las tareas realizadas y se asignan a la persona que corresponde. Las tareas se marcan por defecto como FINALIZADAS. En caso contrario, se selecciona la opción que corresponda y, si no se cierran antes de finalizar el turno, se muestran en el siguiente.
- d. **Registro de incidencias y observaciones.** En esta tabla se pueden añadir incidencias y otras observaciones que corresponda.

1.3. INICIAR EL TURNO.

Antes de iniciar turno, comprobar que se está en la INSTALACIÓN CORRECTA. Dependiendo del usuario se accederá a una sólo o varias instalaciones:



Al entrar en el registro de turno, si no se ha iniciado se muestra en la parte superior (centro) el siguiente mensaje:

i Turno diario NO registrado

Se debe pulsar, en el botón verde del panel izquierdo “iniciar turno”. Al hacerlo, el mensaje cambia, registrando la información:

i Turno Actual Registrado: PAVELLÓ BENICALAP - 17/02/2021 Hora: 13:34 - Manana por: Activalink Administrador

Mientras se esté en el horario de ese turno, el programa no nos dejará crear un turno nuevo:



Al finalizar el horario, nos permitirá crear turno de nuevo.

Horario predefinido turnos:

Turno	Horario
Especial mañana*	Antes de 8:00 h
Mañana	8:00 – 15:00 h
Tarde	14:00 – 22:00 h
Especial noche*	Después de 22:00 h

***Nota:** un empleado que realiza turno especial, puede rellenar datos mientras esté en su turno, aunque el turno que figure en la aplicación sea el de mañana o tarde.

1.4. REGISTRANDO TAREAS, INCIDENCIAS Y OBSERVACIONES.

La pantalla principal se divide en tres secciones:

- Avisos turnos anteriores.** Muestra información de turnos anteriores que está pendiente de finalizar. En este apartado se mostrarán indefinidamente hasta que se cambie el estado a FINALIZADO.
- Seguimiento de tareas realizadas.** Es la tabla principal, donde se insertan clasificadas las tareas realizadas y se asignan a la persona que corresponde. Las tareas se marcan por defecto como FINALIZADAS. En caso contrario, se selecciona la opción que corresponda y, si no se cierran antes de finalizar el turno, se muestran en el siguiente.
- Registro de incidencias y observaciones.** En esta tabla se pueden añadir incidencias y otras observaciones que corresponda.

Avisos turnos anteriores

AVISOS TURNOS ANTERIORES				
Tipo	Fecha	Descripción	Estado	Asignado a

En esta pantalla se muestran tareas, incidencias y observaciones que no están FINALIZADAS.

Seguimiento tareas turno realizadas

SEGUIMIENTO TAREAS TURNO REALIZADAS				
<input type="button" value="Añadir Tarea"/>				
Tipo	Descripción	Estado	Asignado a	

- Añadir tarea
- Seleccionar tipo

Tipo

Limpieza
 Mantenimiento
 Revisión Montaje
 Atención al público
 Otras

- Definir estado

Estado

Iniciado ▾

Finalizado

Iniciado

Pendiente

Descartada

d) Asignar a

Asignado a

ADMINISTRACION ADMINISTRACION |

Activalink Administrador

M^a DOLORES RAMÍREZ VAREA

ADMINISTRACION ADMINISTRACION

FERNANDO VALENTÍN MARCH

ESTEBAN RULL GÓMEZ

INMACULADA DAMIGO MELTÁ

e) Pulsar en Save

✓
 Save

Una vez guardado, se mostrará una pantalla similar a la siguiente. En **descripción** aparece la información registrada y se añade: *la fecha/hora, creado por, asignado a, estado*

Tipo	Descripción	Estado	Asignado a	
Limpieza ▾	prueba para el manual de usuario----- Fecha: 17-02-2021 01:58:00-- Creado por: Activalink Administrador Asignado a: ADMINISTRACION ADMINISTRACION Estado: Iniciada -----	Iniciado ▾	ADMINISTRACION ADMINISTRACION	<div style="background-color: #27ae60; color: white; text-align: center; padding: 2px 5px; border-radius: 5px;"> ✓ Save </div>

Sobre las tareas creadas se **puede añadir información adicional**. Basta con situarse en el cuadro de descripción. Al hacerlo, aparecerá el **cursor** y al teclear el texto, desaparece la información que ya está registrada:

Vista del campo de descripción con el cursor:

Descripción

```
prueba para el manual de usuario----- Fecha: 17-02-2021 01:58:00--
Creado por: Activalink Administrador Asignado a: ADMINISTRACION
ADMINISTRACION Estado: Iniciada -----
```

Vista del campo anterior, una vez añadida nueva información y pulsado el botón “save”. Como se puede observar, se añade automáticamente la fecha/hora, **modificado por**, asignado a y estado

Descripción

```
prueba para el manual de usuario----- Fecha: 17-02-2021 01:58:00--
Creado por: Activalink Administrador Asignado a: ADMINISTRACION
ADMINISTRACION Estado: Iniciada -----

prueba de inserción de información adicional sobre una tarea ya
creada. Se puede añadir texto; modificar estado y reasignar si
procede. Por ejemplo, en este caso, cambiamos a estado FINALIZADA
y cambiamos la persona que ha realizado este trabajo----- Fecha:
17-02-2021 02:02:00-- Modificado por: Activalink Administrador
Asignado a: Activalink AdministradorADMINISTRACION ADMINISTRACION
Estado: Finalizada -----
```

Registro de incidencias y observaciones.

REGISTRO INCIDENCIAS Y OBSERVACIONES

Añadir Incidencia

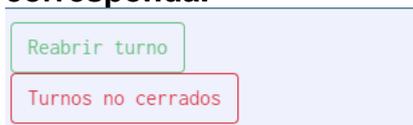
Tipo	Descripción	Estado	Detectado por

El funcionamiento es el mismo que para el caso anterior.

1.5. CIERRE DE TURNO

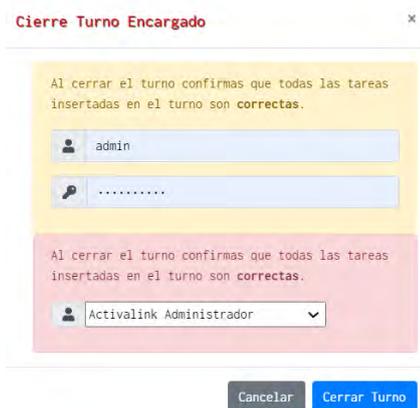
El turno se puede cerrar en cualquier momento, aunque lo normal será esperar hasta que falte poco para finalizar el turno o hacerlo después, una vez finalizado recurriendo al botón “no cerrados”

Un turno cerrado se puede reabrir en horario de ese turno pulsando en el botón “reabrir turno”. En ese caso, se tendrá que Volver a cerrar cuando corresponda.

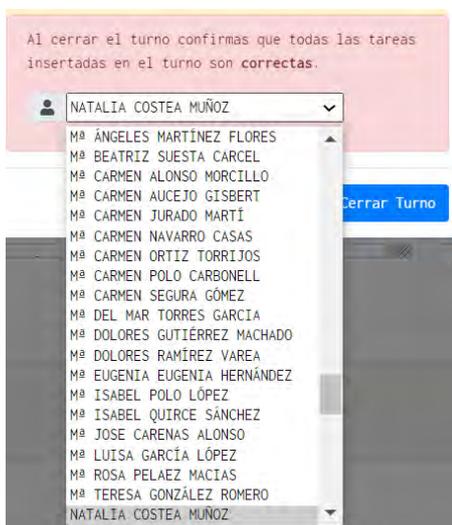


Hay dos opciones para cerrar el turno, una vez se presiona al botón cierre de turno

- Cierre con usuario nominal. Para encargados / directores. Se inserta en la pantalla el usuario y pass.



- Cierre con usuario de Instalación. En ese caso, seleccionar la persona que se hace responsable del cierre del turno y pulsar botón cierre turno. Se puede recorrer el desplegable, pulsando la inicial de la persona que se quiere indicar.



1.6. TURNOS NO CERRADOS

Reabrir turno

Turnos no cerrados

Al pulsar el botón muestra la relación de turnos pendientes de cerrar. El proceso de cierre es el mismo que el visto para el cierre de turno.

Turnos no cerrados x

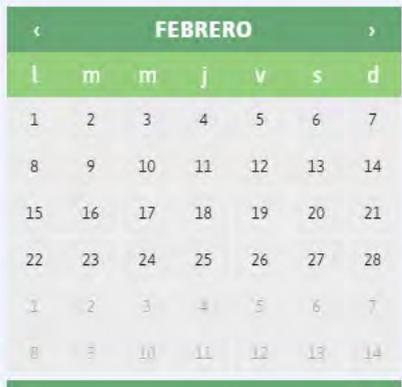
Vas a cerrar un turno pasado, Inicie sesión para verificar su identidad.

Vas a cerrar un turno pasado, Elija con que identidad quiere cerrarlo

Turno	Horario	
POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 11/12/2020 Hora: 08:55 - Manana por: Instalacion el Cabañal	Manana	Cerrar
POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 30/11/2020 Hora: 15:18 - Tarde por: Instalacion el Cabañal	Tarde	Cerrar
POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 01/12/2020 Hora: 08:33 - Manana por: Instalacion el Cabañal	Manana	Cerrar
POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 27/11/2020 Hora: 15:46 - Tarde por: Instalacion el Cabañal	Tarde	Cerrar
POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 09/12/2020 Hora: 13:41 - Manana por: Instalacion el Cabañal	Manana	Cerrar
POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 03/12/2020 Hora: 08:20	Manana	Cerrar

1.7. **CONSULTAR TURNOS ANTERIORES**

El acceso a turnos anteriores se realiza desde el calendario mensual:



Cuando en el mes que se consulta existen turnos creados, el día se muestra en color sombreado:



Al pulsar en el día, se muestran los turnos creados:



Al seleccionar el turno que se quiere consultar, se muestra una nueva pantalla.

Registros del: 9 diciembre: POLIDEPORTIVO CABAÑAL - 09/12/2020 Hora: 13:41 - Manana por: Instalacion el Cabañal

Tipo	Fecha	Descripción	Estado	Asignado a	
Otras	09/12/2020 12:45:04	A primera hora no habia conexión con la Página----- Fecha: 09-12-2020 01:45:00-- Creado por: Instalacion el Cabañal Asignado a: ANTONIO MARÍN GÓMEZ Estado: Finalizada -----	Fin: ▾	ANTONIO MARÍN GÓMEZ	<input type="button" value="Editar"/>

Cerrar

Desde esa pantalla:

- Existe la opción de imprimir el turno. Se descargará un pdf
- Se puede editar la información siempre que el usuario sea: Director / Encargado.

Al editar se puede añadir información adicional al registro, pero no eliminar la que ya está registrada.



ANEXO II. Manual de Uso para la Actuación ante Accidentes

Centro Deportivo de:

ÍNDICE	Distribución
Como usar este manual	
Ficha A. Responsables y funciones / Teléfonos de emergencia	Responsables dispositivo. Paneles informativos.
Ficha B. Accidentes de personal	Responsables dispositivo.
Ficha C. Accidentes Deportistas: Escuelas Deportivas Municipales	Responsables dispositivo.
Ficha D. Accidentes Deportistas: Entidades Deportivas y Uso Libre	Responsables dispositivo.
Ficha E. Accidentes Visitantes y Espectadores	Responsables dispositivo.
Ficha F. Atención de accidentados de EE.DD.MM. en segunda instancia	Responsables dispositivo. Accidentados EE.DD.MM.
Anexo: Registro de accidentes de la instalación	Director/a Instalación.

Como usar este manual.

1. Este manual ha sido elaborado para la **actuar rápida y eficazmente** cuando se produce un **accidente** de:
 - a. Personal de la FDM en el trabajo.
 - b. Deportistas.
 - c. Espectadores o visitantes.
2. Para que el plan funcione adecuadamente en caso de accidente es **imprescindible seguir los procedimientos de actuación aquí descritos:** responsabilidades, consignas de actuación, medidas de prevención.
3. Debe tenerse muy en cuenta que el principal objetivo es la **PREVENCIÓN**, por lo que todo el personal de la FDM deberá respetar las medidas de prevención establecidas e informar de cualquier desviación.
4. Los **responsables de actuación** en cada instalación están descritos en la **FICHA A**, con los **teléfonos de contacto**.

Actuación frente Accidentes	Ficha B	ACCIDENTES PERSONAL
<p>EN RELACIÓN A LOS ACCIDENTES DEL PERSONAL REMITIRSE AL PROTOCOLO QUE SE ESTABLECE EN PLAN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>		

Actuación frente Accidentes	Ficha C	ACCIDENTES DEPORTISTAS (EE.DD.MM.)
		<p>1. El empleado que ha detectado / recibe el aviso del accidente avisará por los medios disponibles a su superior, indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Persona accidentada 2- Gravedad <p>2. Inmediatamente después, y en función del alcance del accidente:</p> <p>a) <u>URGENCIAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Seguir las consignas del <u>Curso de Primeros Auxilios</u> para atender al Accidentado. 2- Al mismo tiempo, llamar al teléfono de urgencias general (Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación): <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> 112 </div> <ul style="list-style-type: none"> 3- Actuar de acuerdo a las indicaciones dadas por la persona que nos ha atendido en el teléfono anterior. 4- En caso de que el accidentado sea un <u>menor</u> avisar al padre, madre o tutor para informarle de la situación. <p>b) <u>CASOS NO URGENTES:</u> El Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación indicará al accidentado que debe acudir a los medios dispuestos por la Seguridad Social para valorar su situación. En el caso de <u>menores</u> facilitar al accidentado acceso telefónico para que se comunique con sus familiares.</p>
		<p>UNA VEZ LA SITUACIÓN ESTÁ CONTROLADA:</p> <p>1. Por último, Director/a de la Instalación rellenará el registro de control de accidentes de la instalación</p>

Actuación frente Accidentes	Ficha D	ACCIDENTES DEPORTISTAS (Otros casos: Clubes y Uso Libre)
		<p>1. El empleado que ha detectado / recibe el aviso del accidente avisará por los medios disponibles a su superior, indicando:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Persona accidentada b) Gravedad <p>2. Inmediatamente después, y en función del alcance del accidente:</p> <ol style="list-style-type: none"> c) <u>URGENCIAS:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1- Seguir las consignas del <u>Curso de Primeros Auxilios</u> para atender al Accidentado: 2- Al mismo tiempo, llamar al teléfono de urgencias general (Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación): <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <h1 style="margin: 0;">112</h1> </div> <ol style="list-style-type: none"> 3- Actuar de acuerdo a las indicaciones dadas por la persona que nos ha atendido en el teléfono anterior. 4- En caso de que el accidentado sea un <u>menor</u> avisar al padre, madre o tutor para informarle de la situación. d) <u>CASOS NO URGENTES:</u> El Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación, indicará al accidentado que debe acudir a los medios dispuestos por la Seguridad Social / o los que figuren en su licencia deportiva, para valorar su situación. En el caso de <u>menores</u> facilitar al accidentado acceso telefónico para que se comunique con sus familiares.
		<p>UNA VEZ LA SITUACIÓN ESTÁ CONTROLADA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por último, Director/a de la Instalación rellenará el registro de control de accidentes de la instalación

Actuación frente Accidentes	Ficha E	ACCIDENTES ESPECTADORES / VISITANTES
<p>1. El empleado que ha detectado / recibe el aviso del accidente avisará por los medios disponibles a su superior, indicando:</p> <p>a) Persona accidentada.</p> <p>b) Gravedad.</p> <p>2. Inmediatamente después, y en función del alcance del accidente:</p> <p>a) <u>URGENCIAS:</u></p> <p style="padding-left: 20px;">1- Seguir las consignas del <u>Curso de Primeros Auxilios</u> para atender al Accidentado:</p> <p style="padding-left: 20px;">2- Al mismo tiempo, llamar al teléfono de urgencias general (Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación):</p> <div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> 112 </div> <p style="padding-left: 20px;">3- Actuar de acuerdo a las indicaciones dadas por la persona que nos ha atendido en el teléfono anterior.</p> <p style="padding-left: 20px;">4- En caso de que el accidentado sea un <u>menor</u> avisar al padre, madre o tutor para informarle de la situación.</p> <p>b) <u>CASOS NO URGENTES:</u> El Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación indicará al accidentado que debe acudir a los medios dispuestos por la Seguridad Social para valorar su situación. En el caso de <u>menores</u> facilitar al accidentado acceso telefónico para que se comunique con sus familiares.</p>		
<p>UNA VEZ LA SITUACIÓN ESTÁ CONTROLADA:</p> <p>1. Por último, Director/a de la Instalación rellenará el registro de control de accidentes de la instalación</p>		

Actuación frente Accidentes	Ficha F	Atención de accidentados de los JUEGOS DEPORTIVOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA. Curso 2020-21
<p>Todos los participantes inscritos en los XXXII Jocs Esportius de la Comunitat Valenciana en caso de accidente deportivo deberán seguir los siguientes pasos:</p> <p>1. El empleado que ha detectado / recibe el aviso del accidente avisará por los medios disponibles a su superior, indicando:</p> <p style="margin-left: 20px;">a) Persona accidentada.</p> <p style="margin-left: 20px;">b) Gravedad.</p> <p>2- Inmediatamente después, y en función del alcance del accidente:</p> <p style="margin-left: 20px;">c) <u>URGENCIAS:</u></p> <p style="margin-left: 40px;">1-Seguir las consignas del <u>Curso de Primeros Auxilios</u> para atender al Accidentado:</p> <p style="margin-left: 40px;">2-Al mismo tiempo, llamar al teléfono de urgencias general (Encargado Instalación o Empleado que esté en la Recepción de la Instalación):</p> <p style="margin-left: 80px; background-color: #cccccc; text-align: center; padding: 2px;">112</p> <p style="margin-left: 40px;">3-Actuar de acuerdo a las indicaciones dadas por la persona que nos ha atendido en el teléfono anterior.</p> <p style="margin-left: 40px;">4-En caso de que el accidentado sea un <u>menor</u> avisar al padre, madre o tutor para informarle de la situación.</p>		
<p>UNA VEZ LA SITUACIÓN ESTÁ CONTROLADA:</p> <p>1.- Acudir al hospital de la red de la Conselleria de Sanidad más cercano al lugar del accidente. El documento a presentar para la atención en urgencias es la licencia de los Jocs Esportius de la Comunitat Valenciana.</p> <p>2.- En caso de necesidad de una atención posterior a la prestada en primera instancia (cuando indiquen en urgencias la necesidad de un seguimiento por un especialista): el accidente deberá ser comunicado inmediatamente después de la primera atención al Centro de Atención 24 horas teléfono 902 020 116 para que le sea adjudicado un número de expediente.</p> <p>Protocolo a seguir:</p> <p>file:///C:/Users/Jose/Downloads/Protocolo%20asistencia%20sanitaria%20CASER_39%20JJEE.pdf</p> <p>Se adjunta a continuación:</p>		

		
RAMO ACCIDENTES		Nº. POLIZA: 50060362
CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE DIRECCIÓN GENERAL DEL DEPORTE JOCS ESPORTIUS DE LA COMUNITAT VALENCIANA		
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LOS ASEGURADOS EN CASO DE ACCIDENTE		
Todos los participantes inscritos en los XXXII Jocs Esportius de la Comunitat Valenciana en caso de accidente deportivo deberán seguir los siguientes pasos:		
1.- Acudir al hospital de la red de la Conselleria de Sanidad más cercano al lugar del accidente. El documento a presentar para la atención en urgencias es la licencia de los Jocs Esportius de la Comunitat Valenciana.		
2.- En caso de necesidad de una atención posterior a la prestada en primera instancia (cuando indiquen en urgencias la necesidad de un seguimiento por un especialista); el accidente deberá ser comunicado inmediatamente después de la primera atención al Centro de Atención 24 horas teléfono 902 020 116 para que le sea adjudicado un número de expediente. (En las páginas siguientes se detallan los pasos a seguir)		
EN AMBOS CASOS ESPECIFICAR QUE SE TRATA DE UN ACCIDENTE DEPORTIVO PRODUCIDO EN EL ÁMBITO DE LOS XXXII JOCS ESPORTIUS DE LA COMUNITAT VALENCIANA		

		
RAMO ACCIDENTES		Nº. POLIZA: 50060362
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE (SINIESTROS EN COMUNITAT VALENCIANA)		
La Asistencia médica garantizada en la póliza será prestada por los Centros Médicos o facultativo concertado por la Entidad Aseguradora, de manera continuada a la prestada en primera instancia por la Agencia Valenciana de Salud.		
En el proceso de comunicación se deberán cumplir obligatoriamente , en todo los casos, los siguientes pasos:		
1. Se deberá cumplimentar el Parte de Accidente (documento adjunto). Dicho parte deberá ser firmado y sellado por el Centro de enseñanza, club deportivo u otra entidad inscrita en los Jocs Esportius de la C.V. correspondiente y firmado por el Asegurado afectado/lesionado.		
2. Para la asistencia médica continuada, posterior a la prestada en primera instancia por la Agencia Valenciana de Salud, el accidente debe ser comunicado inmediatamente después de su ocurrencia a la compañía aseguradora, llamando al Centro de Atención 24 horas, teléfono 902 020 116 . En la comunicación telefónica debe facilitarse: <ul style="list-style-type: none"> - Datos personales del lesionado. - Datos del Club, Colectivo o Entidad Deportiva - Lugar, Fecha y forma de ocurrencia. - Descripción de los daños físicos e informe de la Agencia Valenciana de Salud Una vez recogidos estos datos, el Centro de Atención telefónica facilitará el número de expediente, que deberá ser anotado en el encabezamiento del parte. El comunicante remitirá posteriormente el parte (y otra documentación que se solicite) en un plazo no superior a 48 horas por fax a la Entidad Aseguradora al número 902 021 960 o por e-mail a la dirección prestaciones-sg@caser.es		
3. El lesionado deberá acudir al Centro Médico concertado que se le indique previamente, aportando el "Parte de accidente" debidamente cumplimentado, incluyendo el número de expediente facilitado por el Centro de Atención telefónica (imprescindible para recibir asistencia). Cuando un Asegurado/lesionado de presente en uno de los Centros concertados para su atención (y facilitado por el Centro de Atención Telefónica) deberá presentar el parte de accidentes, licencia de Jocs Esportius y hoja de inscripción en los Jocs Esportius.		

		
4. En casos de URGENCIA VITAL , el lesionado podrá recibir la asistencia médica de urgencia en el Centro Sanitario más próximo. En estos casos CASER SEGUROS se hará cargo de las facturas derivadas de la asistencia de urgencia prestada en las primeras 24 horas desde la fecha de ocurrencia del accidente garantizado en la póliza. Una vez superada la primera asistencia de urgencia el lesionado deberá ser trasladado a Centro Médico concertado para continuar su tratamiento. En caso de permanencia en centro médico NO CONCERTADO, CASER SEGUROS no asumirá el pago de las facturas derivadas de los servicios prestados.		
AUTORIZACIONES. Será necesario tener la autorización previa de la compañía para realizar las siguientes pruebas y tratamientos: <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas especiales de diagnóstico (TAC, RMN, Ecografías, Gammagrafías, Artroscopias,...) • Intervenciones Quirúrgicas. • Rehabilitación. • Consultas de Especialistas. 		
En estos casos el Médico o Centro Médico concertado solicitará a CASER SEGUROS dicha autorización al fax nº 902 021 960. Junto con la solicitud de autorización se ha de acompañar copia de informe médico detallado, facilitándose por fax, la correspondiente autorización o denegación de la prueba o tratamiento solicitado.		
Cualquier prueba o tratamiento realizado sin la autorización previa de la compañía correrá por cuenta del asegurado.		
Tras obtener la oportuna autorización se remitirá a CASER SEGUROS el informe del resultado de la prueba o tratamiento, así como informes sucesivos de la evolución del paciente.		
La asistencia será a cargo de las clínicas concertadas presentes en el cuadro médico propuesto por CASER SEGUROS . No serán cubiertas las asistencias médicas en centros de la Seguridad Social o no concertados (excepto urgencias vitales).		
En caso de permanencia voluntaria en un centro médico NO CONCERTADO, CASER SEGUROS NO ASUMIRÁ EL PAGO DE LAS FACTURAS DERIVADAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.		
Los desplazamientos en ambulancia solamente quedan cubiertos para urgencias vitales, y el servicio debe ser prestado a través del cuadro médico, nunca a través de cualquier otro servicio.		
El Centro de Atención de la Compañía Aseguradora llevará a cabo los oportunos seguimientos que cada caso requiera, para determinar las necesidades y gestiones a realizar.		
COMUNICACIONES: Las comunicaciones entre el Colectivo/Entidad/Asegurados y el Centro de Atención 24 horas de la compañía podrán quedar grabadas y registradas para el buen funcionamiento del servicio y cumpliendo siempre con la Ley de Protección de Datos.		

Actuación frente Accidentes	Ficha G	COVID19. Síntomas: tos, fiebre, dificultad para respirar, etc.
<p>1) Identificación temprana del caso. En el caso de que la incidencia afecte a un grupo o equipo bajo la responsabilidad de una entidad deportiva que utiliza la instalación, ésta deberá comunicarlo al director/a para cumplimentar el registro. El caso será inmediatamente puesto en conocimiento del Jefe de Servicio Deportivo.</p> <p>2) Plan de acción inicial. Como medidas de prevención inicial se comunicará inmediatamente a los afectados. Se consideran afectados por el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El equipo del que forma parte la persona que pueda estar contagiada. – Las personas que comparten una actividad dirigida con el afectado. <p>El plan de acción inicial será planteado por el Director/a de la Instalación en coordinación con los servicios deportivos de la FDM y en su caso con la implicación de la entidad deportiva.</p> <p>3) Seguimiento y acciones. De acuerdo a las instrucciones que se reciban de la administración competente, se establecerán tantas acciones como se determine. Las instrucciones recibidas, así como las acciones a emprender serán registradas en el caso.</p> <p>4) Cierre del caso. El caso será cerrado cuando determine la administración competente y se archivará en la Instalación y en el Servicio Deportivo.</p> <p>En caso de un menor, el empleado que ha detectado / recibe el aviso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Se llevará a la persona a un espacio separado. El espacio separado: estará próximo a un aseo, contará con ventilación y una papelera de pedal con doble bolsa. 2- Se le facilitará una mascarilla quirúrgica. En el caso de menor, se facilitará también al acompañante que lo cuide. 3- Se contactará con el familiar para que se ponga en contacto con el centro de salud o teléfono 900 300 555. 		
<p>UNA VEZ LA SITUACIÓN ESTÁ CONTROLADA:</p> <p>2. El caso se registrará en el formulario FDM-I540102-F2 “Seguimiento casos COVID19”. Se anotará el grupo y/o actividad donde se ha producido.</p>		

				Registro de Actuación ante Accidentes			
				Centro Deportivo de:			
Fecha	Hora	Nombre	Lugar	Actividad	Descripción accidente	Actuación	Observaciones

ÍNDICE

1.	OBJETO	1
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	1
3.	RESPONSABILIDADES.....	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
4.1.	RECLAMACIONES.....	3
4.2.	SUGERENCIAS.....	5
5.	REGISTROS.....	5
	ANEXO: Modelos escritos sugerencias y reclamaciones.....	12

Elaborado por: J.M. Brotóns Cargo: Jefe Servicio Deportivo Fecha: 05-05-21 Firma:	Revisado y aprobado por: Borja Santamaría Cargo: Director Gerente Fecha: 05-05-21 Firma:
©FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada	

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
21/12/2005	1	Aprobado sin modificaciones
9/11/2006	2	Modificación protocolo de sugerencias. Modificación registros de reclamaciones, sugerencias e informe de sugerencias.
10/04/2007	3	Se concreta los plazos de resolución de las reclamaciones. Segundo párrafo del punto 4.1.4. y el informe de sugerencias
06/05/2008	4	Se modifican plazos de presentación y tramitación de reclamaciones
02/02/2009	5	Cambio codificación procedimiento
11/5/2009	6	Se modifica apartados 4.1.1 y 4.1.4.
05/03/14	7	Se incluye el seguimiento de las reclamaciones para las devoluciones de precios. Y actualización imagen corporativa
28-03-17	8	Actualización ISO 9001:15
15-03-18	9	Anexo al procedimiento de reclamaciones para describir el funcionamiento de la plataforma online de reclamaciones. Actualización imagen corporativa
05-05-21	10	Revisión de contenidos y actualización de firma: - Se actualiza la versión y apartado de la norma ISO 9001 - Se describen con detalle las responsabilidades con el procedimiento - Se añade un apartado con definiciones: queja, reclamación y sugerencia - Se incluye el diagrama de flujo del proceso - Se eliminan algunos registros en papel que están en desuso (solicitudes de sugerencias, seguimiento de solicitudes en papel, etc.) ya que se tramita todo con el software de calidad. - Se incluye apartado para el análisis de las solicitudes

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la competencia y forma de actuación ante las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios.

Este procedimiento se aplicará a todas las reclamaciones y sugerencias recibidas del usuario, independientemente de su origen.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, Capítulo 7 Realización del servicio.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 8.2.1. "Comunicación con el cliente"

3. RESPONSABILIDADES

Se establecen diferentes responsabilidades en el proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Para cada responsabilidad se ha establecido un rol determinado:

Rol	Responsabilidades
Gestor	<p>Son personas designadas en los Servicios para las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – A la entrada de las solicitudes: revisa la reclamación, registra tipo, instalación, etc. y al guardar se envía alerta al responsable – Revisa los informes técnicos preparados y los tramita para generar el informe de respuesta. En su caso, inician los expedientes de reclamación en PIAE. – Coordina a los diferentes implicados en el proceso de cada solicitud – Preparan los envíos de respuesta a los solicitantes. – Emite informes de seguimiento de las solicitudes
Director Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> – Atienden a los usuarios que realizan solicitudes y tramitan/archivan las realizadas en papel, introduciéndolas en el software de calidad. – Generan los informes técnicos relacionados con sus instalaciones y aportar cualquier documentación requerida por los Gestores y/o Validadores.
Técnico	<p>Corresponde a cualquier técnico de la FDM que tenga responsabilidades sobre un aspecto en particular sobre el que se realiza la solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> – Generan los informes técnicos relacionados con sus responsabilidades y aportar cualquier documentación requerida por los Gestores y/o Validadores.
Validador	<p>Son personas designadas en los Servicios para las siguientes funciones. Generalmente, corresponde a jefes de Sección.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Redacta la respuesta que se le dará al usuario. – Si no, se solicita nuevo informe con campo observaciones que queda registrado
Aprobador	<p>Esta función corresponde al Responsable de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Si la gestión realizada con la solicitud es apropiada, la aprueba – Si no es apropiada solicita nuevos informes

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. DEFINICIONES

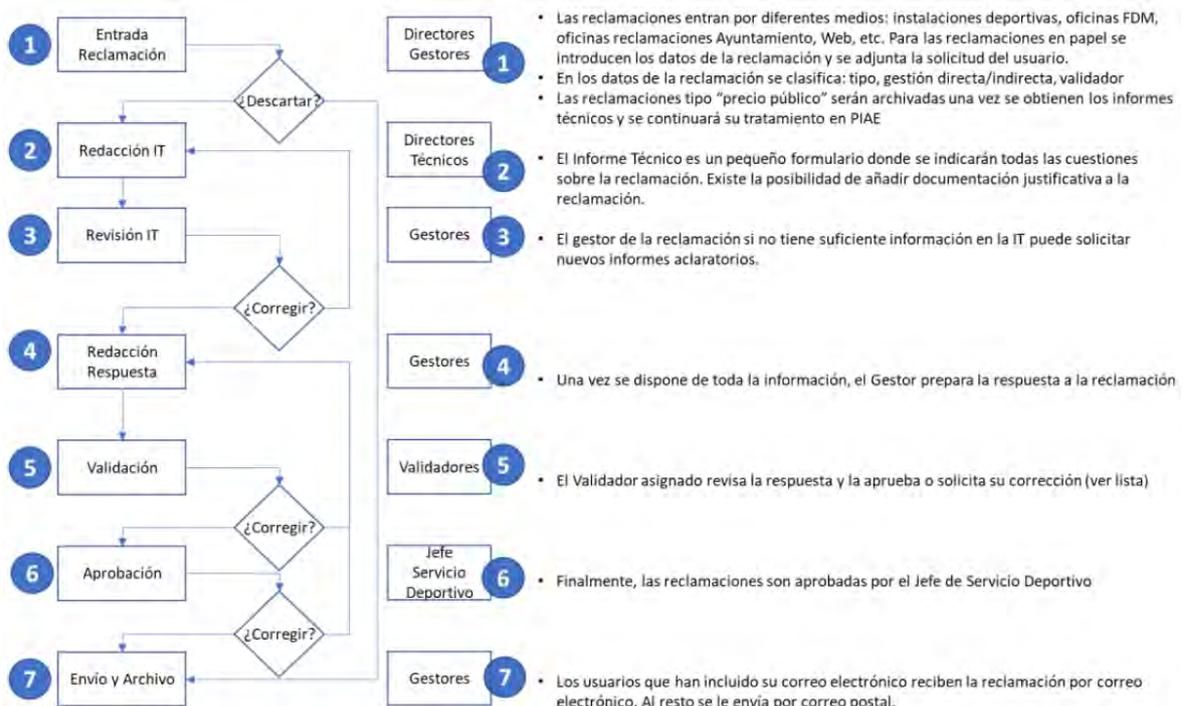
Tipo	Descripción
Queja	Supone la queja manifestada por el usuario sobre cualquier servicio e instalación, presuntamente defectuoso, independientemente de su origen o causa
Reclamación	Igual a la anterior, pero en la que se solicita una devolución económica relativa a algunos de los servicios prestados - abono, actividad dirigida...-
Sugerencia	Se entiende por sugerencia aquella insinuación u observación del usuario relativa a la deficiencia y posibilidad de mejora de una determinada situación o servicio, que en ningún caso deviene de un descontento manifiesto por parte del mismo

4.2. PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

La FDM tiene definido el proceso para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias en el **Software de Calidad**.

Como documento anexo a este procedimiento se ha documentado la: **Guía de uso Plataforma Online de Gestión Reclamaciones Fundación Deportiva Municipal de Valencia**.

El diagrama de flujo del proceso se muestra a continuación:



4.3. CANALES DE SOLICITUD.

Existen diferentes canales para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

- *En las instalaciones deportivas (papel)
- *En la sede de la Fundación Deportiva (registro en papel)
- *En <http://www.fdmvalencia.es/es/la-fundacion/sugerencias-y-reclamaciones/reclamaciones/>
- A través de las oficinas del Ayuntamiento de Valencia OMIC.
- A través de la web “Parla amb Joan Ribó”.
- ...

De los anteriores, los marcados con (*), son canales propios y el resto del Ayuntamiento de Valencia u otras administraciones.

4.4. RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Todas las reclamaciones de usuarios en las diversas instalaciones serán tramitadas por el encargado de la misma, rellenando, el formato: “reclamación” FDM-P7202-F1.

Existe también una “hoja de reclamaciones” FDM-P7202-F2” de la Generalitat Valenciana. No obstante, la FDM, al ser una Entidad Pública no está obligada a utilizar este formato.

El tratamiento por parte de la FDM conforme este procedimiento será el mismo indistintamente del canal utilizado.

En el caso dl formato propio “reclamación” FDM-P7202-F1 consta de los siguientes apartados:

- Ref: número de parte:
- Fecha:
- Instalación
- Datos del solicitante de la reclamación:
- Exposición de hechos:
- Solicitud/reclamación:
- Documentos que se adjuntan
- Nota referente al plazo de resolución de la reclamación.
- Firma del encargado o persona que recoge la reclamación y del solicitante de la reclamación.

En el segundo, un ejemplar es para quien reclama (hoja verde), otro para la administración-Generalidad Valenciana (hoja blanca), un tercero para el control de la inspección que quedará en la instalación (hoja rosa) y el último para la empresa, en este caso para la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL (hoja amarilla). La persona que reclama utilizando este formulario será la encargada en su caso de hacer llegar el ejemplar destinado a la Generalitat Valenciana, al Servicio Territorial de Consumo, por lo que se le entregarán debidamente cumplimentados los ejemplares de color blanco y verde.

4.1.2. Quejas y Reclamaciones on-line

El formulario a rellenar, en formato electrónico, es la “solicitud de reclamación” FDM-P7202-F8.

4.1.3. Otros canales de entrada

Otras reclamaciones con canales de entrada distintos a los explicados en apartados anteriores se recibirán por los medios acordados con cada uno.

4.1.4. Seguimiento y evaluación de la queja y/o reclamación (todos los tipos)

Una vez recibida la queja y/o reclamación, es la persona que asigne Gerencia, quien solicita los informes oportunos y concluye la responsabilidad de la misma. Toda esta información se documentará en el mismo registro anterior.

Una vez evaluada el alcance de la misma, el Responsable de Calidad, cuando proceda, podrá proponer una Acción Correctiva que impida la nueva aparición de la anomalía detectada.

En cualquier caso, el Gerente de la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL comunicará la resolución al usuario por cualquier medio del que quede la debida constancia, en un plazo no superior a 45 días desde que es presentada.

En el caso que se acepte la reclamación y se apruebe la devolución de alguna cantidad económica, se trasladará al servicio de administración una copia de la documentación para proceder a iniciar el expediente administrativo de la devolución. En el caso de que en 45 días no se produzca la notificación de devolución por parte del Servicio de Deportes, Gerencia de la FDM comunicará al usuario la apertura de este expediente.

La diferencia para las reclamaciones on line, es que el usuario recibe automáticamente una comunicación informando del plazo de la resolución de las mismas, mientras que en los otros casos, esta información se ha incluido en el registro de la reclamación.

4.5. SUGERENCIAS

Se entiende por sugerencia aquella insinuación u observación del usuario relativa a la deficiencia y posibilidad de mejora de una determinada situación o servicio, que en ningún caso deviene de un descontento manifiesto por parte del mismo.

Con objeto de poder recoger las observaciones de los usuarios en las mismas instalaciones deportivas se utilizará, preferentemente, el canal online.

4.6. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El software de calidad permite extraer listados con la información de las diferentes solicitudes realizadas. Al menos, una vez al año, se realizará una evaluación de las solicitudes presentadas, su tramitación, posibles acciones correctivas, etc. que se documentará en un informe con la Revisión por la Dirección.

5. REGISTROS

- FDM-P7202-F1 Solicitud de reclamación
- FDM-P7202-F2 Hoja reclamaciones Generalidad Valenciana.
- FDM-P7202-F8 Solicitud de reclamación vía on-line.
- FDM-P7202-F9 Sugerencia usuarios vía on-line.

FDM-7202-F1 Solicitud de reclamación

ORIGINAL

EJEMPLAR PER A LA FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL I EJEMPLAR PARA LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL

 AJUNTAMENT DE VALENCIA <small>REGISTRADA EN EL REGISTRO MERCANTIL</small>		 FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA <small>REGISTRADA EN EL REGISTRO MERCANTIL</small>	
RECLAMACIÓ / RECLAMACIÓN:			
REF. A	Data / Fecha	Instal·lació / Instalación	
DATOS DEL (DE LA) RECLAMANT / DATOS DEL (DE LA) RECLAMANTE:			
Nom i cognoms / Nombre y apellidos		Tel.	
Domicili / Domicilio		D. N.º I.	
Localitat / Localidad		D. Puntal	
Correu electrònic / Correo electrónico		Província / Provincia	
Desitja rebre la contestació per correu electrònic / Desee recibir la contestación por correo electrónico		<input type="checkbox"/>	
Desitja rebre la contestació per Via puntal / Desee recibir la contestación por Via puntal		<input type="checkbox"/>	
* CAMPS OBLIGATORIS / OBLIGATORIOS *			
EXPOSICIÓ DELS FETS I EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS:			
RECLAMACIÓ / RECLAMACIÓN:			
DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN / DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:			
Per la instal·lació / Por la instalación		Signatura persona reclamant / Firma persona reclamante	

De conformitat a la política de qualitat de la FDM, se li contestarà en un termini no superior a 45 dies.
 De conformidad a la política de calidad de la FDM, se le contestará en un plazo no superior a 45 días.

AL DIRECTOR-GERENT DE LA FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL
Informació sobre protecció de dades i informació sobre protecció de dades en català

FDM - Toda la organización

FDM P7202-F2 Hoja reclamaciones Generalidad Valenciana



FULL DE RECLAMACIONS - HOJA DE RECLAMACIONES
COMPLAINTS SHEET - IMPRIMÉ DE RÉCLAMATIONS

1.- LLOC DEL FET - LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE - LIEU DES FAITS

A - En - Town - A Provincia - Provincia - Province Data - Fecha - Date

2.- DADES DE QUI RECLAMA - DATOS DE QUIEN RECLAMA - DETAILS OF COMPLAINANT - IDENTIFICATION DU RÉCLAMANT

1r cognom - 1º apellido - Surname - Nom
 2n cognom - 2º apellido Nom - Nombre - First name - Prénom
 Adreça - Domicilio - Address - Adresse CP - PC
 Municipi - Municipio - Town - Ville Provincia - Provincia - Province
 Data de naixement - Fecha de nacimiento - Date of birth - Date de naissance DNI - Passport - Passeport
 Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité Tel.

3.- FETS RECLAMATS I PRETENSIO - HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSION - DETAILS OF COMPLAINT AND CLAIM - MOTIFS DE LA RÉCLAMATION ET PRÉTENSION

4.- DADES DE QUI REP LA RECLAMACIO - DATOS DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACION - DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT - IDENTIFICATION DU RÉCLAMÉ

Raó social - Razón social - Company - Raison sociale
 CIF o DNI Activitat - Actividad - Activity - Activités
 Adreça - Domicilio - Address - Adresse CP - PC
 Municipi - Municipio - Town - Ville Provincia - Provincia - Province
 Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité Tel.

5.- AL·LEGACIONS DE QUI REP LA RECLAMACIO - ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACION - ALLEGATIONS OF PERSON UNDER COMPLAINT - ALLEGATIONS DU RÉCLAMÉ

DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN - DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN - DOCUMENTS INCLUDED - DOCUMENTS JOINTS
 FACTURES, ENTRADES, MOSTRES, ETC. - FACTURAS, ENTRADAS, MUESTRAS, ETC. - TICKETS, BILLS, SAMPLES, ETC. - FACTURES, TICKETS, ÉCHANTILLONS, ETC.

6.- SIGNATURES - FIRMAS - SIGNATURES - SIGNATURE

Consumidor/a - Usuari/ària Consumidor/a - Usuario/a Consumer - Le consommateur		Persona que rep la reclamació Persona que recibe la reclamación Person under complaint - Le réclamé	
--------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Conforme amb l'exposat - Conforme con lo expuesto - In agreement with the above - Lu et approuvé

Exemplar per a l'administració
 Ejemplar para la Administración
 Sheet for Administration
 Exemplaire pour l'Administration

Núm.: B-0125392 02.01 SOCI

FDM - Toda la organización

FDM-P7202-F4 Sugerencia de usuarios

EXEMPLAR PER A LA FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL / EJEMPLAR PARA LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'ESPORTS I TEMPS LLIURE



FUNDACIÓ DEPORTIVA MUNICIPAL VALÈNCIA

SUGGERIMENT D'USUARIS / SUGERENCIA DE USUARIOS

REF. A	01501	Data Fecha	
--------	--------------	---------------	--

DADES DEL (DE LA) USUARI-ÀRIA / DATOS DEL (DE LA) USUARIO-A:

Nom / Nombre		D.N.I.:	
Domicili / Domicilio		C. Postal:	
Localitat / Localidad	Tel:	Fax:	
Província / Provincia			

DADES DE LA INSTAL·LACIÓ / DATOS DE LA INSTALACIÓN:

Instal·lació / Instalación:		Act.:	
Domicili / Domicilio:		C. Postal:	
Localitat / Localidad:	Tel:	Fax:	

DESCRIPCIÓ DEL SUGGERIMENT / DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA

Signatura:
Firma:

AL DIRECTOR-GERENT DE LA FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL

Informació sobre protecció de dades al paper / Información sobre protección de datos en el papel

FDM - Toda la organización

FDM-P7202-F7 Sugerencia Telefónica Usuarios

SUGERENCIA TELEFONICA USUARIOS P7202-F7		
Ref:		Fecha:
Nombre y apellidos:		
Datos de contacto:		
Dirección:		
Población		
Teléfono:	Fax:	email:
DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA		

SOLICITUD RECLAMACIÓN VÍA WEB.

Se accede a través de:

<https://www.fdmvalencia.es/es/la-fundacion/sugerencias-y-reclamaciones/reclamaciones/>

Solicitud de reclamación o queja

Supone la queja manifestada por parte del usuario sobre cualquier servicio e instalación presuntamente defectuoso independientemente de su origen o causa. Si lo que desea es remitir una sugerencia, [pinche aquí](#).

Para cualquier queja o reclamación relacionada con el circuito de carreras populares, diríjase al email: circulocarreras@fdmvalencia.es

Referencia	Fecha
REC-11178	15-11-2025 19:02

Nombre y apellidos (obligatorio)

Domicilio (obligatorio)

D. A/I (obligatorio)

Localidad (obligatorio)

C.P (obligatorio)

Provincia (obligatorio)

E-mail (obligatorio)

Teléfono (obligatorio)

Instalación Relacionada

Instalación

Exposición de los hechos (obligatorio)

Solicitud/Reclamación/Queja (obligatorio)

Escribe este texto (obligatorio)

F X 2 R

Enviar

INFORME SUGERENCIAS USUARIOS VÍA WEB

Se accede a través de:

<https://www.fdmvalencia.es/es/la-fundacion/sugerencias-y-reclamaciones/sugerencias/>

Sugerencias

Aquella insinuación u observación del usuario relativa a la deficiencia y posibilidad de mejora de una determinada situación o servicio, que en ningún caso deviene de un descontento manifiesto del mismo. Si lo que desea es remitir una reclamación, pinche [aquí](#).

Para cualquier sugerencia relacionada con el circuito de carreras populares, diríjase al email: circulocarreras@fdmvalencia.es

Solicitud de usuario

Referencia	Fecha
SUG-7801	02-06-2021 11:30
Nombre y apellidos (obligatorio)	D.N.I (obligatorio)
Domicilio (obligatorio)	C.P (obligatorio)
Localidad	Provincia
Teléfono	E-mail (obligatorio)

Instalación relacionada (si la hubiera)

Instalación

Descripción de la sugerencia (obligatorio)

Escribe este texto (obligatorio)

FP7V

Enviar

ANEXO: Modelos escritos sugerencias y reclamaciones

MODELO ESCRITO RECLAMACIONES

Dº/Dª

C/

C.P. Ciudad

Valencia a de de 2006

Estimado Sr./a :

En relación a la reclamación presentada ante la Fundación Deportiva Municipal con fecha y con nº , tengo le informo que

.....

Sirva la presente para transmitir las disculpas por las molestias ocasionadas y agradeciendo la confianza depositada reciba un cordial saludo.

XXX
Director Gerente F.D.M.

MODELO ESCRITO SUGERENCIAS (AGRADECIMIENTO)

Dº/Dª
C/
C.P. Ciudad

Valencia a de de 2006

Estimado Sr./a:

Se ha recibido en la Fundación Deportiva Municipal un escrito de sugerencia remitido por su persona con número de entrada .

Le comunico que contenido de la misma se ha trasladado al servicio correspondiente para ser tenida en cuenta.

Agradeciendo la confianza depositada reciba un cordial saludo.

XXX
Director Gerente F.D.M.

- FDM-P7202-F10 Seguimiento y Evaluación de la reclamación.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Referencia reclamación:	Instalación/ Sección:	Fecha escrito usuario:
ANÁLISIS DE LA RECLAMACIÓN:		
Causa de la reclamación		
GESTIONES REALIZADAS POR LA INSTALACIÓN/ SECCIÓN:		
Usuario inscrito en		
Nº Usuario:		
Tipo de tarifa	<input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Reducida	
Precio del curso		
Reclamación:	<input type="checkbox"/> Favorable <input type="checkbox"/> No favorable	
Cantidad a devolver		
Nº Cuenta Corriente (IBAN)		
Documentos que aporta el usuario		

A CUMPLIMENTAR POR LA INSTALACIÓN/ SECCIÓN

Referencia entrada FDM:	Fecha entrada FDM:
-------------------------	--------------------

CONCLUSIÓN Y SOLUCIÓN ADOPTADA:

CUMPLIMENTAR POR EL DEPARTAMENTO DE CALIDAD FDM

¿Favorable al usuario? <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Si	Comunicación usuario: 02/08/2013 Fecha:	¿Procede acción correctiva? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si → nº: _____
Fdo: Director Instalación/ Sección Fecha:	Fdo: Resp. Calidad Fecha:	Vº Bº Gerencia Fecha:

FDM - Toda la organización

ANEXO. SOFTWARE DE CALIDAD. Guía de uso Plataforma Online de Gestión Reclamaciones Fundación Deportiva Municipal de Valencia

1. OBJETO

Este documento es un **ANEXO** del procedimiento de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias dirigido a los **Directores de Instalaciones Deportivas**, tanto de Gestión Directa como Indirecta, que describe el uso de la plataforma online de gestión de reclamaciones y sus responsabilidades.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

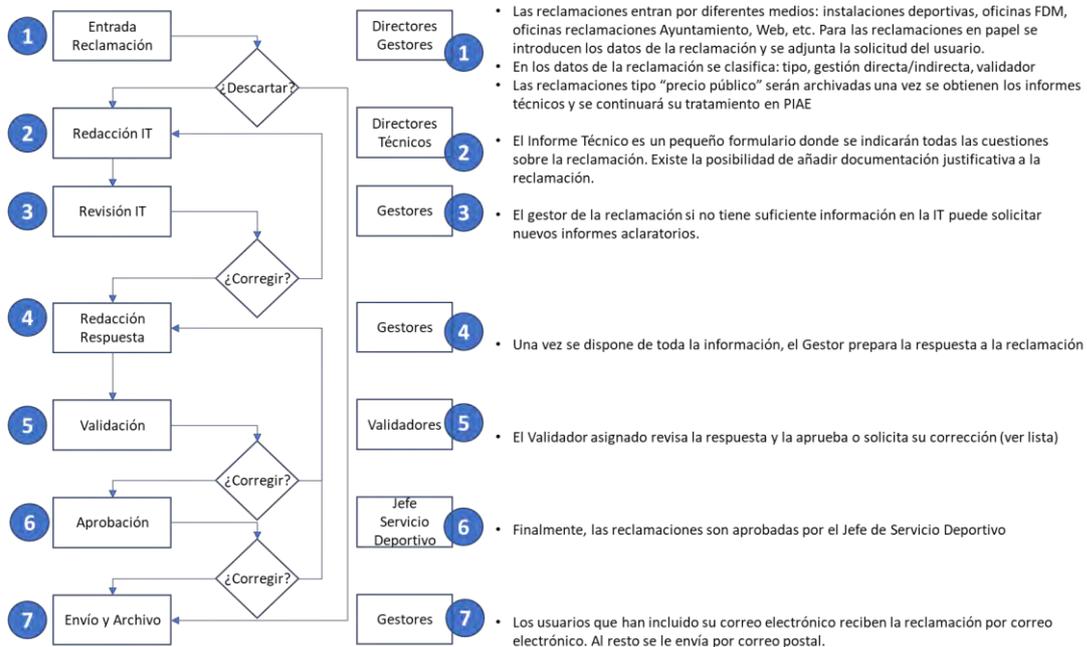
- Manual de Calidad, Capítulo 7 Realización del servicio.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 8.2.1. “Comunicación con el cliente”

3. RESPONSABILIDADES

Ver apartado 4.1.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Esquema general del proceso de reclamaciones en la plataforma online



4.2. Acceso a la plataforma

Primero que nada, deberemos introducir en cualquier navegador la url de nuestro CRM:

http://dev.activalink.com/crm_fdv/

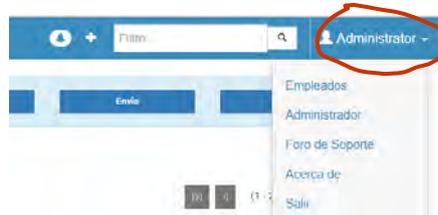
Una vez se accede a la página, introduciremos nuestro usuario y la contraseña e iniciaremos sesión. Podemos observar también que abajo del todo, nos da la opción por si olvidamos la contraseña, y si pulsamos nos despliega un formulario en el que deberemos introducir el usuario y el correo electrónico para que nos envíe el link para generar una nueva.



Por defecto, con cualquier usuario, podremos acceder con la contraseña: “1234” y el usuario será el DNI de cada uno (si no consta el DNI en los datos, se accederá con el nombre que hay en el correo facilitado antes de la @).

La primera vez que se inicia sesión se debe cambiar la contraseña. PROCEDIMIENTO

- 1) Una vez iniciada la sesión y nos dirigiremos a la esquina superior izquierda, donde podremos observar el nombre de nuestro usuario



- 2) Si pinchamos encima de nuestro usuario, se nos desplegará un menú con varias opciones.



- 3) Luego, una vez dentro, veremos alguna configuración de nuestra cuenta. Pero tenemos que ir a la pestaña de “Contraseña”.

[Administrador](#) » [Editar](#)

Guardar	Cancelar	Restablecer Preferencias de Usuario	Restablecer Página de Inicio	
Perfil de usuario	Contraseña	Temas	Avanzado	Cuentas externas
Contraseña				
<hr/>				
Contraseña antigua	<input type="text"/>			
Nueva contraseña	<input type="text"/>			
Confirmar contraseña	<input type="text"/>			
Guardar	Cancelar	Restablecer Preferencias de Usuario	Restablecer Página de Inicio	

- 4) Y ahora, nos pide nuestra contraseña actual ("1234") y luego una contraseña nueva. Es ahí donde deberemos ponerla, repitiendola abajo para evitar errores. Y por último, guardaremos.

4.3. Acceso al Panel de Reclamaciones

Una vez dentro, nos encontraremos en la pantalla de inicio. En la parte superior seleccionar **reclamaciones/reclamaciones** para acceder al panel de reclamaciones.

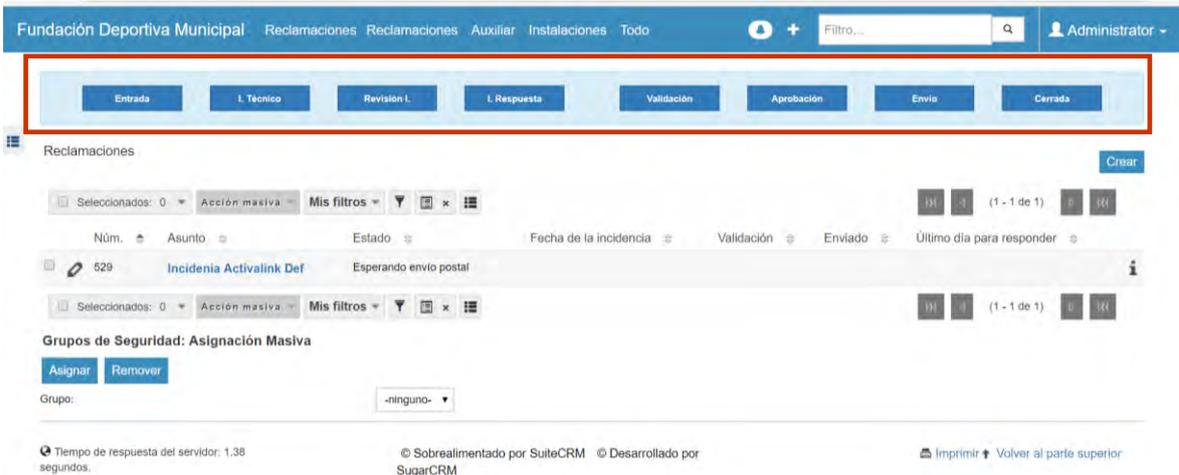


Una vez dentro de Reclamaciones, veremos que contamos con una lista de Reclamaciones generadas y arriba una barra con los distintos estados disponibles.

IMPORTANTE: sólo podremos visualizar las reclamaciones creadas por nosotros o asignadas a nuestras instalaciones. En caso de que no tengamos ninguna asignada, la lista figurará en blanco.

Estos son los estados en los que puede estar una Reclamación (Entrada, Informe Técnico, Revisión Informe, Informe Respuesta, Validación, Aprobación, Envío y Cerrada).

En esta vista, llamada vista de lista, podremos ver un resumen de las reclamaciones que hay en cada estado (para visualizar las reclamaciones de cada estado, pulsar en el botón correspondiente).



En la vista de lista, figuran una serie de columnas con información de cada reclamación: número reclamación, asunto, estado, fecha de la incidencia, último día para responder...

Desde la vista de lista se pueden realizar diferentes acciones:

- Crear reclamación (botón "crear")
- Visualizar el detalle de cualquiera de las reclamaciones. Al pulsar sobre cualquiera de las reclamaciones (texto en azul) entraremos en la vista de detalle de la reclamación.

- c) Editar la reclamación, pulsando un símbolo en forma de "lápiz" a la izquierda de cada reclamación.
- d) Navegar por diferentes estados de reclamación

4.4. Vista de detalle de la reclamación

Veremos la siguiente información:

- **Numero de referencia de la reclamación**, generado automáticamente al realizar la reclamación que posteriormente explicamos.
- **Asunto**, donde podremos observar un breve resumen conciso de la reclamación.
- **Estado**, donde nos indicará en qué estado se encuentra dicha reclamación.
- **Fecha de la incidencia**, donde veremos el día que se realizó y con el que se calcula el ultimo día de plazo para responderle.
- **Ultimo día de responder**, que será un campo calculado, como hemos dicho antes.
- **Validación, Fecha de validación y Validado por**, que en el momento se valide la reclamación, se cargarán aquí el día y quien lo ha validado.
- **Enviado, Fecha de envío, Enviado por y Tipo de envío**, que, al enviarse, aparecerá que día se ha enviado, quien y si por e-mail o por correo postal.

Estado

Último día para responder:	
Validación:	Validado por:
Fecha de la validación:	
Enviado:	Enviado por:
Fecha del envío:	Tipo del envío:

Y debajo de los principales datos de la reclamación, podemos ver que nos aparecerían una serie de subpaneles.

- El primer subpanel, es el de documentos, donde nos aparecerá si hay algún archivo adjunto (pdf, documento escaneado...).
- El segundo subpanel será el de Informe Técnico, donde nos cargará el informe asociado a esta reclamación o donde podremos seleccionar alguno para que se quede vinculado.
- Y el tercer subpanel, será para el informe respuesta, donde podremos ver también el informe de respuesta asignado a esta reclamación.

Solicitudes de reclamaciones y otros documentos

<input type="button" value="Nuevo"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>								
Nombre de Documento	Archivos	Categoría	Estado	Fecha de Publicación					

Informe Director

<input type="button" value="Nuevo"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>								
Nombre	Número de reclamación								

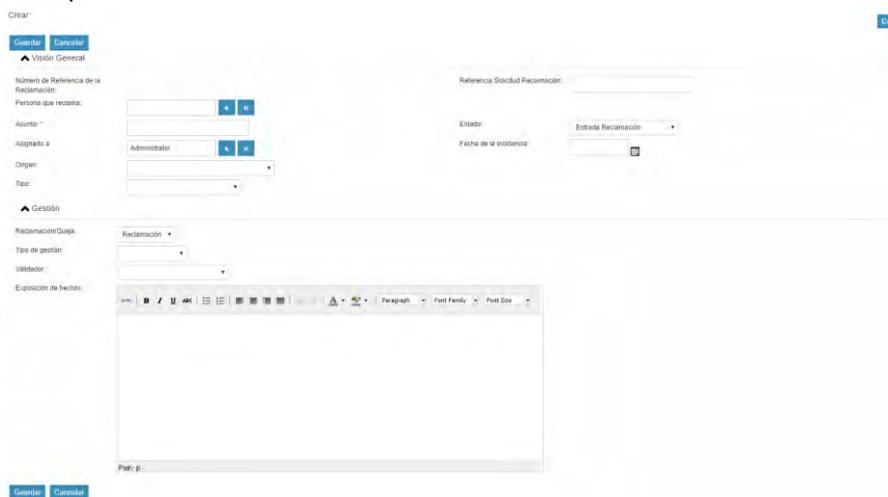
Informe Respuesta

<input type="button" value="Nuevo"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>								
Nombre	Validación	Enviado	Última Modificación						

4.5. Creación de Reclamaciones.

Cada Director de Instalación es el responsable de introducir las reclamaciones **que han llegado a la instalación**. El proceso se realiza como sigue:

- 1) Podemos crear una reclamación desde el menú lateral izquierdo “Nueva reclamación” o desde el botón derecho que indica “crear”
- 2) Una vez pulsado se abre una ventana de formulario con los datos a introducir



Datos identificación reclamación

- **Número de referencia de la reclamación**, se creará dinámicamente con un formato predeterminado: primero las dos últimas cifras del año en el que nos encontramos, y luego el número asignado por orden de introducción en el CRM de la reclamación.
- **Persona que reclama**, donde, de una lista de contactos ya dados de alta, o con posibilidad de que, si no existe, crear un nuevo contacto, se elegirá a la persona que haya hecho dicha reclamación y quedará vinculada a ella, pudiendo ir al contacto y ver todas las reclamaciones que él/ella haya hecho.
- **Asunto**, en el que se pondrá una breve descripción de la reclamación con la que podamos referenciarla con solo leerla.
- **Asignado a**, es un campo para saber que usuario introduce la reclamación y así poder tenerlo controlado.
- **Origen**, será un desplegable en el que podremos elegir de donde viene la reclamación (si por medio de la web deportevalencia.es, por la oficina de información del ayuntamiento, por la oficina de quejas, por una solicitud en la instalación, por una solicitud en las oficinas de la fundación o por la web de “Parla amb Joan Ribó”).
- **Tipo**, es también un desplegable en el que indicaremos el tipo de la reclamación (si es por abonos/bonos, si es por atención al público, si es por cursos...).
- **Referencia Solicitud Reclamación**, será un campo a completar opcional, es decir, si la reclamación entra por la web, en este caso se les asigna un número de referencia concreto, y es el que introduciríamos aquí.
- **Estado**, es un campo que estará oculto en el momento de la edición, pero en la vista detalle, nos aparecerá para indicarnos el estado en el que se encuentra y así poder, con los filtros que encontramos arriba del todo, hacer una búsqueda y clasificarlas. Este campo, se editará automáticamente conforme vaya avanzando el estado de la reclamación.

- **Fecha de la incidencia**, donde indicaremos el día de la incidencia, para que así automáticamente podamos calcular los 30 días de margen para que se tramite y se le pueda dar una respuesta al cliente.

Datos gestión reclamación:

- **Reclamación/queja**, donde mediante un desplegable, lo que haremos será indicar si estamos ante una queja, una reclamación o una sugerencia.
 - **Tipo de gestión**. Por defecto, se marcará la instalación en la que se ha realizado la solicitud.
 - **Validador**, En este apartado se indicará el *técnico de la Fundación Deportiva Valencia* al que le corresponde validar la reclamación, de acuerdo a su tipología. En caso de no conocerse, marcar "otros".
 - **Exposición de hechos**, ese apartado, por regla general, se dejará en blanco. La exposición de hechos figura en la solicitud que será escaneada y adjuntada a la reclamación.
- 3) Una vez completados los datos, **guardar**
- 4) Al guardar pasa a la vista de detalle, desde donde se debe **adjuntar la solicitud de reclamación realizada por el Usuario**: "adjuntar documentación".

En el apartado de adjuntar documentación, se pueden añadir otros documentos que se desee relacionados con la solicitud de reclamación.



- 5) Una vez creada la reclamación, se pulsará el botón "**Redactar Informe Técnico**" si procede (ver apartado siguiente).

4.1.1. Informe Técnico

Se trata de un formulario con un campo de descripción, en el que el director anotará todos los detalles que quiera comentar sobre la reclamación realizada por el usuario:

Crear

Guardar **Cancelar**

Asignado a: Administrator

Fecha realización de la reclamación: 08/02/2018

Descripción:

El gestor solicita que: (Añadir si procede):

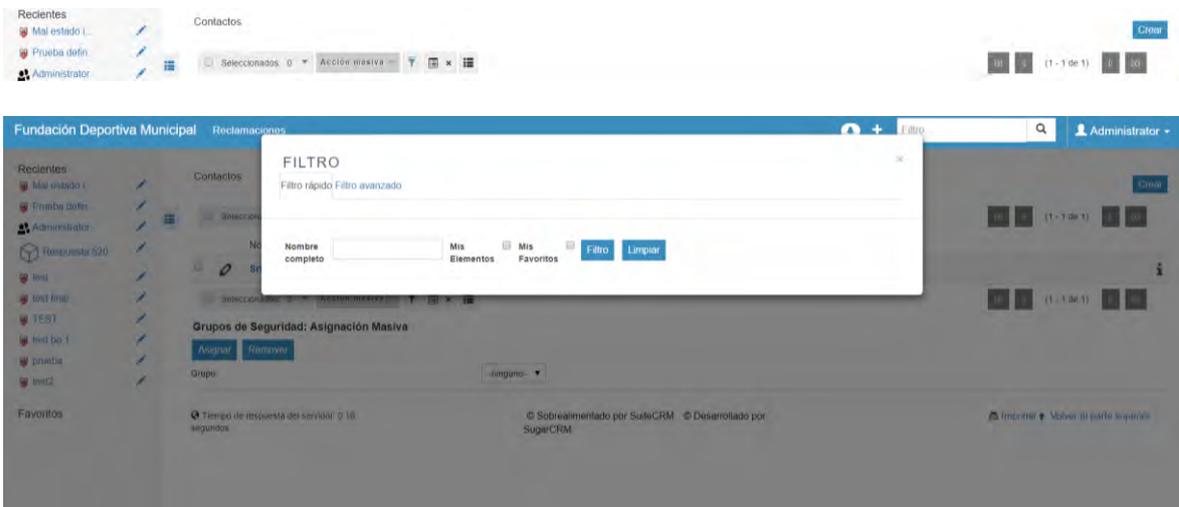
Guardar **Cancelar**

Una vez guardado, se pueden añadir además documentos gráficos: fotografías, evidencias, etc.

4.6. Consultar el estado de reclamación de un cliente

La forma más sencilla de revisar el estado de reclamación de un usuario es dirigirse al panel superior: reclamaciones/contactos.

- 1) Una vez marcado se accede a una vista de todos los contactos que se han registrado como usuarios de reclamaciones.
- 2) En la parte superior, al lado del texto “acción masiva” figura un icono en forma de embudo. Al pulsarlo aparecerá un cuadro de búsqueda.
- 3) En dicho cuadro, se pueden indicar datos del contacto y al “filtrar” aparecerá el contacto.



- 4) Debajo de los datos de contacto figurarán las reclamaciones que ha presentado y al seleccionar cualquiera de ellas se accede a los datos de la reclamación y toda la información sobre la misma.
- 5) Se recomienda prestar atención al campo “estado reclamación” que nos indicará en que fase del proceso se encuentra la misma.
- 6) Si está en estado de “envío” o “cerrada” se podrá abrir la carta enviada al usuario que figura como un botón en la parte superior de la reclamación.

