



Carta de Serveis

Regidoria d'Esports

Presentació

Infininitat d'estudis científics conclouen que una adequada activitat física i la pràctica esportiva contribueixen a millorar la qualitat de vida general de les persones; entre altres accions, consoliden una bona salut o la milloren, corregeixen actituds nocives, prevenen malalties o contribueixen a millorar-les o rehabilitar-les, promouen la sociabilització i la integració, estableixen valors positius de convivència en totes les edats, i eviten riscos psicosocials derivats de determinats estils de vida.

A més, dos aspectes contribueixen a valorar la importància de l'activitat física i l'esport en la societat de segle XXI i en concret, a Benidorm: l'oci i el turisme; per separat o combinats poden suposar, a més dels beneficis esmentats anteriorment, un potencial econòmic fonamental, tant a nivell d'ingressos com de llocs de treball.

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument a l'servei de les persones, visitants i ciutadania de Benidorm, que millori la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria d'Igualtat posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb els seus necessitats.



Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria d'Esports és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen a el temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la Regidoria d'Esports?

L'esport és un dels elements bàsics per portar un estil de vida saludable, contribuint a millorar la qualitat de vida general de les persones per això, la missió de la Regidoria d'Esports de l'Ajuntament de Benidorm és la gestió dels serveis i instal·lacions esportives municipals, fomentant i desenvolupant l'esport amb els seus diferents programes i activitats per a tot tipus de persones o col·lectius.

Quina és la nostra visió de futur?

La Regidoria d'Esports pretén que tots els ciutadans tinguin accés a la informació dels serveis esportius que presta, millorar la seva qualitat, augmentant el grau de satisfacció dels ciutadans amb els serveis prestats, promovent la participació ciutadana, l'associacionisme esportiu, així com la organització de competicions esportives.

Per tot això, és imprescindible implementar una política esportiva basada en criteris de qualitat, eficàcia i eficiència, desenvolupant un model o pla estratègic detallat adaptat a la idiosincràsia de la població, un instrument que eviti accions parcials, aïllades, subjectives o descoordinats, i amb expectatives d'èxit a mig i llarg termini.

Serveis que prestem

CIUTAT ESPORTIVA GUILLERMO AMOR

- PAVELLÓ Raúl Mesa Lite.

Pista central de futbol sala / handbol.

Pista central de voleibol.

Pista central de bàsquet.

3 pistes laterals de voleibol

- PISTA POLIESPORTIVA 1.

Pista central d'handbol, futbol sala.

1 pista central voleibol

3 Pistes laterals voleibol

- PISTA POLIESPORTIVA 2.

Pista central d'handbol, futbol sala.

1 pista central voleibol

- PISTA POLIESPORTIVA 3

Pista central d'handbol, futbol sala.

1 pista central bàsquet

- Piscina Olímpica de natació.
- Piscina infantil d'ensenyament.
- Frontons llargs i curts.
- Pista d'atletisme de 8 carrers / camp de futbol de gespa natural.
- Camp de futbol artificial.
- Estadi de futbol - camp de futbol de gespa natural.
- 4 pistes de tennis de superfície Green setembre

INSTAL·LACIONS ANTONIO LÓPEZ GUERRERO

2 Camps de futbol 11, convertibles en 4 de futbol 8, Antonio López Guerrero - C / Zamora.

Bolos- Bolera Ntra. Sra. De l'Sufragi

PALAU D'ESPORTS L'ILLA DE BENIDORM

- **Palau d'Esports:** Compte amb 15 vestidors (alguns d'ells amb una superfície d'uns 90 m2.).
- 1 Sala de musculació i una de cardio.

- 1 Gimnàs.
- 1 piscina coberta de 25x12 m. amb 6 carrers amb got suspès.
- 1 piscina coberta 7x12 m. amb got suspès.

Carrer de Pilota Valenciana:

- Edifici cobert de 120 m. de longitud amb una alçada de 20 m.
- Pista de joc de 80x8.
- 2 graderies amb capacitat per a unes 500 persones.
- Lavabos.
- Servei de Cafeteria
- Vestidors.

Pistes Exteriors

- Pista poliesportiva
- 4 pistes de Pàdel.
- 2 pistes de Tennis de gespa sintètica.
- 2 pistes de Tennis de Greenset.

Compromisos e Indicadors

COMPROMISOS	INDICADORS
1. Confeccionar l'organigrama de la regidoria i les relacions entre llocs de treball i departaments que la integren per conèixer, desenvolupar i aplicar els procediments i sistemes de gestió administrativa i de serveis actuals, així com les adaptacions a nous programes i tecnologies implantats.	<p>Nombre de reunions amb els empleats per conèixer modificacions en l'organigrama, canvis en els processos o protocols, adaptacions, necessitat de millores, revisions, etc.</p> <p>Nombre de reunions de treball, en cada secció o departament, entre els seus integrants i els seus responsables directes.</p>
2. Crear grups de treball per a activitats que involucrin diferents departaments.	Nombre de grups de treball específics i reunions de direcció.
3. Desenvolupar una anàlisi DAFO que permeti conèixer les necessitats de l'esport a la ciutat. Desenvolupar posteriorment una anàlisi CAME per definir la presa de decisions després de conèixer els resultats de l'anàlisi DAFO.	<p>Nombre d'anàlisi DAFO realitzats.</p> <p>Nombre d'anàlisi CAME adaptats la matriu DAFO prèvia.</p>

4. Cobrir el dèficit de personal adequant el nombre de treballadors a les necessitats administratives i operatives.	Nombre d'incorporacions de personal en els diferents departaments.
5. Facilitar i promoure el desenvolupament professional mitjançant activitats de formació i especialització.	Nombre d'activitats i cursos d'aprofitament realitzats.
6. Millorar els nivells de satisfacció i salut laboral dels treballadors.	Nombre Reunions o actuacions de mediació per superar conflictes i per millorar la satisfacció laboral.
7. Coordinar la participació en l'organització d'activitats i esdeveniments esportius.	Nombre de participacions en l'organització d'activitats o esdeveniments esportius.
8. Prevenir riscos relacionats amb els llocs de treball, calculant riscos potencials com exposició a productes químics o a la radiació solar, dèficits ergonòmics o físics, etc.	Nombre d'activitats o actuacions relacionades amb la prevenció de riscos laborals.
9. Censar tant les instal·lacions existents com les zones i espais disponibles per a l'activitat esportiva, per tal de poder realitzar un estudi i establir criteris d'ús i aprofitament d'instal·lacions esportives.	Nombre d'instal·lacions i espais esportius municipals i especificacions per a la seva utilització. Nombre reunions sobre criteris d'ús i explotació dels espais esportius municipals i revisions posteriors.
10. Revisar l'estat de les instal·lacions esportives existents i la necessitat de corregir deficiències. Establir plans d'actuació, de manteniment i de sostenibilitat energètica.	Nombre de revisions d'instal·lacions i equipaments.
11. Corregir, modificar i distribuir la informació sobre normativa i condicions d'ús de les instal·lacions esportives.	Nombre normatives creades, generals o específiques, sobre ús de les instal·lacions i espais.
12. Instaurar i / o revisar els protocols de seguretat i emergència en les instal·lacions esportives. Realitzar un diagnòstic, confeccionar plans d'accessibilitat i mobilitat i senyalitzar les àrees que ho requereixin.	Nombre de revisions sobre protocols de seguretat, mobilitat i accessibilitat i de les seves modificacions posteriors. Nombre de simulacions d'emergències.
13. Inventariar tot el material i equipament esportius que reuneix les condicions adequades per al seu ús.	Nombre d'inventaris realitzats.
14. Establir plans per revisar, reparar, mantenir i millorar l'equipament esportiu existent.	Nombre d'incidències i desperfectes de l'material i les seves possibles reparacions. Nombre de revisions periòdiques sobre l'estat de l'material i l'equipament.
15. Realitzar estudis sobre necessitats de reparació o adquisició de nou material i equipament.	Nombre de material o equipament esportiu recanvi o adquirit.
16. Dissenyar estratègies i campanyes de comunicació per difondre informació d'activitats esportives regulars o d'informació puntual o específica.	Nombre de comunicacions realitzades sobre informació esportiva.

17. Comunicar als usuaris informació detallada que faciliti els mitjans i els mètodes d'inscripció en activitats o de lloguer d'instal·lacions.	Nombre de comunicacions a usuaris a través de material físic i Web corporativa.
18. Promoure l'activitat física i l'esport en sectors concrets com: centres educatius i de formació, persones amb diversitat funcional, gent gran, empreses, minories amb risc d'exclusió, pràctica espontània, etc.	Nombre de promocions esportives específiques: esport en etapes de formació, persones amb diversitat funcional, gent gran, empreses, minories amb risc d'exclusió, pràctica espontània no regulada, etc.
19. Adequar i normalitzar l'ús de xarxes socials i de la web corporativa per activar una comunicació que fomenti la retroalimentació entre usuaris i administració.	Nombre d'interaccions produïdes amb els usuaris en les xarxes socials.
20. Utilitzar els idiomes castellà, valencià i anglès per promocionar els esdeveniments.	Nombre de comunicacions realitzades usant els idiomes castellà, valencià i anglès.
21. Interactuar amb la ciutadania mitjançant enquestes o qüestionaris sobre hàbits esportius, satisfacció, suggeriments i valoració esportiva.	Nombre d'enquestes distribuïdes per conèixer els hàbits esportius i l'opinió de la ciutadania sobre aspectes relacionats amb l'esport.
22. Actualitzar les noves tecnologies en tots els processos que integren els serveis esportius: accessos i el seu control, gestió en línia, etc.	Nombre de noves tecnologies incorporades a cada procés d'ús o gestió esportiva.
23. Censar totes les entitats esportives registrades a l'Ajuntament de Benidorm. Actualització periòdica. Planificar i establir convenis de col·laboració amb clubs i associacions esportives de Benidorm per a l'ús, organització, patrocini o col·laboració en esdeveniments esportius.	Nombre d'entitats i associacions esportives registrades a l'Ajuntament. Nombre de convenis aprovats.
24. Establir un calendari de reunions amb els agents esportius involucrats en l'esport local.	Nombre de col·laboracions amb clubs i associacions esportius de la Ciutat que fa a instal·lacions esportives, de tipus material o de personal. Nombre de reunions amb cada agent o grups d'agents esportius involucrats en activitats esportives.
25. Col·laborar directament amb la resta de les regidories de l'ajuntament de Benidorm o altres organismes públics per a l'organització i planificació d'activitats.	Nombre de col·laboracions amb altres regidories o organismes de gestió pública o privada.
26. Adequar l'oferta de preus públics per a que equilibri l'amortització de costos.	Nombre de revisions de preus públics esportius.
27. Estudiar les possibilitats de gestió pública, de gestió privada o de gestió mixta que fa a activitats esportives.	Nombre d'estudis realitzats sobre la viabilitat de gestió pública, privada o mixta.

28. Adequar la dotació econòmica a les demandes de tipus esportiu i turístic.	<p>Nombre de partides econòmiques per ajustar demandes i necessitats esportiu.</p> <p>Nombre de dotacions específiques per a la captació de turisme actiu i esportiu.</p>
29. Aprofitar les diferents ajudes i subvencions que es publiquin a nivell comunitari, nacional o europeu.	Nombre de subvencions i ajudes, materials i econòmiques aprofitades.
30. Organitzar activitats físico-esportives municipals de caràcter participatiu i recreatiu, de tipus puntual o periòdic.	Nombre d'activitats de participació esportiva de caràcter recreatiu-no professional.
31. Organitzar esdeveniments i activitats de caràcter competitiu organitzades per la regidoria d'esports.	<p>Nombre d'activitats competitives.</p> <p>Nombre de participants en les activitats esportives competitives.</p>
32. Fomentar campanyes de promoció de l'activitat física i l'esport mitjançant escoles i cursos esportius municipals.	<p>Nombre d'Escoles Esportives Municipals</p> <p>Nombre de participants en les Escoles Esportives Municipals</p> <p>Nombre de Cursos Esportius d'Estiu</p> <p>Nombre de participants en els Cursos Esportius d'Estiu</p>
33. Garantir l'activitat fisicoesportiva en els centres educatius com a part fonamental en el desenvolupament físic i psíquic de les persones. Educar, promocionar i difondre l'activitat fisicoesportiva en aquests centres. Sensibilitzar la població infantil i juvenil sobre la relació entre l'activitat esportiva i l'esport amb la salut general de l'individu i la promoció de valors positius.	Nombre de monitors esportius municipals que desenvolupen les seves funcions en els centres educatius de Benidorm.
34. Cooperar amb els centres garantint i potenciant la participació en els Jocs Esportius Escolars i integrant-se en el Projecte Educatiu de Centre.	<p>Nombre d'activitats dedicades a l'esport escolar.</p> <p>Nombre d'alumnes participants en les activitats dedicades a l'esport escolar.</p> <p>Nombre d'equips participants en els Jocs Escolars de la Generalitat Valenciana.</p> <p>Nombre d'alumnes participants en els Jocs Escolars de la Generalitat Valenciana.</p> <p>Nombre d'activitats de qualsevol tipus en què col·labora el monitor esportiu municipal amb el centre educatiu.</p>

35. Col·laborar amb clubs i entitats esportives proporcionant instal·lacions, material, personal, promoció, etc.	<p>Nombre d'instal·lacions procurades a associacions, clubs privats locals i altres entitats.</p> <p>Nombre de despatxos, sales o magatzems facilitades.</p> <p>Nombre material i equipament proporcionat.</p> <p>Nombre de personal adscrit a la regidoria d'esports dedicat a col·laborar amb associacions, clubs privats locals i altres entitats</p> <p>Nombre de col·laboracions en la promoció d'esdeveniments.</p>
36. Avaluar la participació de l'esport federat en el conjunt de la pràctica esportiva de la població.	<p>Nombre d'equips federats existents a la Ciutat.</p> <p>Nombre de participants federats pertanyents a aquests associacions, clubs privats locals i altres entitats</p>
37. Organitzar esdeveniments i activitats esportives de caràcter extraordinari que es caracteritzin per la seva transcendència o magnitud.	<p>Nombre de grans esdeveniments esportius o de caràcter extraordinari.</p> <p>Nombre de participants en els grans esdeveniments esportius.</p>
38. Col·laborar en esdeveniments i activitats esportives de gran nivell o significació organitzades per altres organitzacions o federacions esportives.	<p>Nombre de col·laboracions en activitats realitzades per organitzacions o federacions esportives.</p>
39. Repercussió de les activitats extraordinàries i grans esdeveniments en els mitjans de comunicació com a promoció de Benidorm.	<p>Nombre de referències d'aquests esdeveniments en els mitjans de comunicació.</p>

Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació del servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de manera eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració.
4. Rebre informació administrativa real i veraç.
5. Triar el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria.
6. Obtindre informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats del servei i per al seu exercici.
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'agència.
9. Col·laborar i participar amb la Regidoria de Sanitat formulant consultes, propostes o comentaris a través del correu electrònic, per telèfon o mitjançant correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de manera presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria de Sanitat proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici del dret del ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.
- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en la qual s'informe de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o a través de la seu electrònica per a flexibilitzar i agilitar la resposta.

Horaris, Localització i contacte

CIUTAT ESPORTIVA GUILLERMO AMOR

Pavelló Raul Taula

Avd. Ciutat Esportiva, 21

03503

Tel .: 966804814

Correu electrònic: polideportivofoietes@benidorm.org

Horari: Setmanal de 8: 00h. a 24: 00h.

INSTAL·LACIONS ESPORTIVES ANTONIO LÓPEZ.

C / Zamora, 8

03503

Horari: Setmanal de 8: 00h. a 24: 00h.

TRINQUET VICENTE PÉREZ DEVESA.

Camí Assagador de Barrinada, 14

03503

Tlf.:637456248

Horari de partides segons lliga.

REGIDORIA D'ESPORTS

Direcció: Plaça SSMM Reis d'Espanya, 1. Tercera planta

03501 Benidorm (Alacant)

Horari: De 7.45 a 15.15 hores

Telf: sports@benidorm.org

Web: <http://www.benidorm.org/>

PALAU MUNICIPAL D'ESPORTS L'ILLA DE BENIDORM I patinódromo

Partida Salt de l'Aigua, 23

03502 Benidorm, Alacant

Telf: 966.831.050

horari:

Lun-Dj: 7: 30-23: 00 hores

Dijous: 8: 00-23: 00 hores

Viernes7: 30-23: 00 hores

Dissabte: 8: 00-0: 00 hores

Diumenge: 8: 00-22: 00 hores