



# Carta de Servicios

## Concejalía de Deportes

## Presentación

Infinidad de estudios científicos concluyen que una adecuada actividad física y la práctica deportiva contribuyen a mejorar la calidad de vida general de las personas; entre otras acciones, cimentan una buena salud o la mejoran, corrigen actitudes nocivas, previenen enfermedades o contribuyen a mejorarlas o a rehabilitarlas, promueven la sociabilización y la integración, establecen valores positivos de convivencia en todas las edades, y evitan riesgos psico-sociales derivados de determinados estilos de vida.

Además, dos aspectos contribuyen a valorar la importancia de la actividad física y el deporte en la sociedad del siglo XXI y en concreto, en Benidorm: el ocio y el turismo; por separado o combinados pueden suponer, además de los beneficios nombrados anteriormente, un potencial económico fundamental, tanto a nivel de ingresos como de puestos de trabajo.

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de las personas, visitantes y ciudadanía de Benidorm, que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Igualdad pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.



## Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Deportes es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

### ¿Qué es la Concejalía de Deportes?

El deporte es uno de los elementos básicos para llevar un estilo de vida saludable, contribuyendo a mejorar la calidad de vida general de las personas por ello, la misión de la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Benidorm es la gestión de los servicios e instalaciones deportivas municipales, fomentando y desarrollando el deporte con sus diferentes programas y actividades para todo tipo de personas o colectivos.

### ¿Cuál es nuestra visión de futuro?

La Concejalía de Deportes pretende que todos los ciudadanos tengan acceso a la información de los servicios deportivos que presta, mejorar su calidad, aumentando el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, promoviendo la participación ciudadana, el asociacionismo deportivo, así como la organización de competiciones deportivas.

Por todo ello, es imprescindible implementar una política deportiva basada en criterios de calidad, eficacia y eficiencia, desarrollando un modelo o plan estratégico detallado adaptado a la idiosincrasia de la población, un instrumento que evite acciones parciales, aisladas, subjetivas o descoordinadas, y con

expectativas de éxito a medio y largo plazo.

## Servicios que prestamos

### CIUDAD DEPORTIVA GUILLERMO AMOR

- PABELLÓN Raúl Mesa Lite.  
Pista central de futbol sala/balonmano.  
Pista central de voleibol.  
Pista central de baloncesto.  
3 pistas laterales de voleibol
- PISTA POLIDEPORTIVA 1.  
Pista central de balonmano, Fútbol Sala.  
1 pista central voleibol  
3 Pistas laterales voleibol
- PISTA POLIDEPORTIVA 2.  
Pista central de balonmano, Fútbol Sala.  
1 pista central voleibol
- PISTA POLIDEPORTIVA 3  
Pista central de balonmano, Fútbol Sala.  
1 pista central baloncesto
- Piscina Olímpica de natación.
- Piscina infantil de enseñanza.
- Frontones largos y cortos.
- Pista de atletismo de 8 calles/ campo de fútbol de césped natural.
- Campo de fútbol artificial.
- Estadio de futbol – campo de fútbol de césped natural.
- 4 pistas de tenis de superficie Green set

### INSTALACIONES ANTONIO LÓPEZ GUERRERO

2 Campos de fútbol 11, convertibles en 4 de fútbol 8, Antonio López Guerrero – C/ Zamora.

Bolos- Bolera Ntra. Sra. Del Sufragio

## **PALAU D'ESPORTS L'ILLA DE BENIDORM**

### **Palacio de Deportes:**

- Cuenta con 15 vestuarios (algunos de ellos con una superficie de unos 90 m2.).
- 1 Sala de musculación y una de cardio.
- 1 Gimnasio.
- 1 piscina cubierta de 25x12 m. con 6 calles con vaso suspendido.
- 1 piscina cubierta 7x12 m. con vaso suspendido.

### **Calle de Pelota Valenciana:**

- Edificio cubierto de 120 m. de longitud con una altura de 20 m.
- Cancha de juego de 80x8.
- 2 graderíos con capacidad para unas 500 personas.
- Aseos.
- Servicio de Cafetería
- Vestuarios.

### **Pistas Exteriores**

- Pista polideportiva
- 4 pistas de Padel.
- 2 pistas de Tenis de césped sintético.
- 2 pistas de Tenis de Greenset.

### **PATINODROMO.**

## **Compromisos e Indicadores**

<b>COMPROMISOS</b>	<b>INDICADORES</b>
1. Confeccionar el organigrama de la concejalía y las relaciones entre puestos de trabajo y departamentos que la integran para conocer, desarrollar y aplicar los procedimientos y sistemas de gestión administrativa y de servicios actuales, así como las adaptaciones a nuevos programas y tecnologías implantados.	Número de reuniones con los empleados para conocer modificaciones en el organigrama, cambios en los procesos o protocolos, adaptaciones, necesidad de mejoras, revisiones, etc.  Número de reuniones de trabajo, en cada sección o departamento, entre sus integrantes y sus responsables directos.
2. Crear grupos de trabajo para actividades que involucren diferentes departamentos.	Número de grupos de trabajo específicos y reuniones de dirección.

3. Desarrollar un análisis DAFO que permita conocer las necesidades del deporte en la ciudad. Desarrollar posteriormente un análisis CAME para definir la toma de decisiones tras conocer los resultados del análisis DAFO.	Número de análisis DAFO realizados. Número de análisis CAME adaptados la matriz DAFO previa.
4. Cubrir el déficit de personal adecuando el número de trabajadores a las necesidades administrativas y operativas.	Número de incorporaciones de personal en los distintos departamentos.
5. Facilitar y promover el desarrollo profesional mediante actividades de formación y especialización.	Número de actividades y cursos de aprovechamiento realizados.
6. Mejorar los niveles de satisfacción y salud laboral de los trabajadores.	Número Reuniones o actuaciones de mediación para superar conflictos y para mejorar la satisfacción laboral.
7. Coordinar la participación en la organización de actividades y eventos deportivos.	Número de participaciones en la organización de actividades o eventos deportivos.
8. Prevenir riesgos relacionados con los puestos de trabajo, estimando riesgos potenciales como exposición a productos químicos o a la radiación solar, déficits ergonómicos o físicos, etc.	Número de actividades o actuaciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales.
9. Censar tanto las instalaciones existentes como las zonas y espacios disponibles para la actividad deportiva, con el fin de poder realizar un estudio y establecer criterios de uso y aprovechamiento de instalaciones deportivas.	Número de instalaciones y espacios deportivos municipales y especificaciones para su utilización. Número reuniones sobre criterios de uso y explotación de los espacios deportivos municipales y revisiones posteriores.
10. Revisar el estado de las instalaciones deportivas existentes y la necesidad de corregir deficiencias. Establecer planes de actuación, de mantenimiento y de sostenibilidad energética.	Número de revisiones de instalaciones y equipamientos.
11. Corregir, modificar y distribuir la información sobre normativa y condiciones de uso de las instalaciones deportivas.	Número normativas creadas, generales o específicas, sobre uso de las instalaciones y espacios.
12. Instaurar y/o revisar los protocolos de seguridad y emergencia en las instalaciones deportivas. Realizar un diagnóstico, confeccionar planes de accesibilidad y movilidad y señalar las áreas que lo requieran.	Número de revisiones sobre protocolos de seguridad, movilidad y accesibilidad y de sus modificaciones posteriores. Número de simulaciones de emergencias.
13. Inventariar todo el material y equipamiento deportivos que reúne las condiciones adecuadas para su uso.	Número de inventarios realizados.

14. Establecer planes para revisar, reparar, mantener y mejorar el equipamiento deportivo existente.	Número de incidencias y desperfectos del material y sus posibles reparaciones.
	Número de revisiones periódicas sobre el estado del material y el equipamiento.
15. Realizar estudios sobre necesidades de reparación o adquisición de nuevo material y equipamiento.	Número de material o equipamiento deportivo repuesto o adquirido.
16. Diseñar estrategias y campañas de comunicación para difundir información de actividades deportivas regulares o de información puntual o específica.	Número de comunicaciones realizadas sobre información deportiva.
17. Comunicar a los usuarios información detallada que facilite los medios y los métodos de inscripción en actividades o de alquiler de instalaciones.	Número de comunicaciones a usuarios a través de material físico y Web corporativa.
18. Promocionar la actividad física y el deporte en sectores concretos como: centros educativos y de formación, personas con diversidad funcional, personas mayores, empresas, minorías con riesgo de exclusión, práctica espontánea, etc.	Número de promociones deportivas específicas: deporte en etapas de formación, personas con diversidad funcional, personas mayores, empresas, minorías con riesgo de exclusión, práctica espontánea no regulada, etc.
19. Adecuar y normalizar el uso de redes sociales y de la Web corporativa para activar una comunicación que fomente la retroalimentación entre usuarios y administración.	Número de interacciones producidas con los usuarios en las redes sociales.
20. Utilizar los idiomas castellano, valenciano e inglés para promocionar los eventos.	Número de comunicaciones realizadas usando los idiomas castellano, valenciano e inglés.
21. Interactuar con la ciudadanía mediante encuestas o cuestionarios sobre hábitos deportivos, satisfacción, sugerencias y valoración deportiva.	Número de encuestas distribuidas para conocer los hábitos deportivos y la opinión de la ciudadanía sobre aspectos relacionados con el deporte.
22. Actualizar las nuevas tecnologías en todos los procesos que integran los servicios deportivos: accesos y su control, gestión online, etc.	Número de nuevas tecnologías incorporadas a cada proceso de uso o gestión deportiva.
23. Censar todas las entidades deportivas registradas en el Ayuntamiento de Benidorm. Actualización periódica. Planificar y establecer convenios de colaboración con clubes y asociaciones deportivas de Benidorm para el uso, organización, patrocinio o colaboración en eventos deportivos.	Número de entidades y asociaciones deportivas registradas en el Ayuntamiento.  Número de convenios aprobados.

<p>24. Establecer un calendario de reuniones con los agentes deportivos involucrados en el deporte local.</p>	<p>Número de colaboraciones con clubes y asociaciones deportivos de la Ciudad respecto a instalaciones deportivas, de tipo material o de personal.</p>
	<p>Número de reuniones con cada agente o grupos de agentes deportivos involucrados en actividades deportivas.</p>
<p>25. Colaborar directamente con el resto de las concejalías del ayuntamiento de Benidorm u otros organismos públicos para la organización y planificación de actividades.</p>	<p>Número de colaboraciones con otras concejalías u organismos de gestión pública o privada.</p>
<p>26. Adecuar la oferta de precios públicos para que equilibre la amortización de costes.</p>	<p>Número de revisiones de precios públicos deportivos.</p>
<p>27. Estudiar las posibilidades de gestión pública, de gestión privada o de gestión mixta respecto a actividades deportivas.</p>	<p>Número de estudios realizados sobre la viabilidad de gestión pública, privada o mixta.</p>
<p>28. Adecuar la dotación económica a las demandas de tipo deportivo y turístico.</p>	<p>Número de partidas económicas para ajustar demandas y necesidades deportivo.</p>
	<p>Número de dotaciones específicas para la captación de turismo activo y deportivo.</p>
<p>29. Aprovechar las distintas ayudas y subvenciones que se publiquen a nivel comunitario, nacional o europeo.</p>	<p>Número de subvenciones y ayudas, materiales y económicas aprovechadas.</p>
<p>30. Organizar actividades físico-deportivas municipales de carácter participativo y recreativo, de tipo puntual o periódico.</p>	<p>Número de actividades de participación deportiva de carácter recreativo-no profesional.</p>
<p>31. Organizar eventos y actividades de carácter competitivo organizadas por la concejalía de deportes.</p>	<p>Número de actividades competitivas. Número de participantes en las actividades deportivas competitivas.</p>
<p>32. Fomentar campañas de promoción de la actividad física y el deporte mediante escuelas y cursos deportivos municipales.</p>	<p>Número de Escuelas Deportivas Municipales Número de participantes en las Escuelas Deportivas Municipales Número de Cursos Deportivos de Verano Número de participantes en los Cursos Deportivos de Verano</p>
<p>33. Garantizar la actividad físico-deportiva en los centros educativos como parte fundamental en el desarrollo físico y psíquico de las personas. Educar, promocionar y difundir la actividad físico-deportiva en dichos centros. Sensibilizar a la población infantil y juvenil sobre la relación entre la actividad deportiva y el deporte con la salud general del individuo y la promoción de valores positivos.</p>	<p>Número de monitores deportivos municipales que desarrollan sus funciones en los centros educativos de Benidorm.</p>

---

34. Cooperar con los centros garantizando y potenciando la participación en los Juegos Deportivos Escolares e integrándose en el Proyecto Educativo del Centro.	Número de actividades dedicadas al deporte escolar.  Número de alumnos participantes en las actividades dedicadas al deporte escolar.  Número de equipos participantes en los Juegos Escolares de la Generalitat Valenciana.  Número de alumnos participantes en los Juegos Escolares de la Generalitat Valenciana.  Número de actividades de cualquier tipo en las que colabora el monitor deportivo municipal con el centro educativo.
35. Colaborar con clubes y entidades deportivas proporcionando instalaciones, material, personal, promoción, etc.	Número de instalaciones procuradas a asociaciones, clubes privados locales y otras entidades.  Número de despachos, salas o almacenes facilitados.  Número material y equipamiento proporcionado.  Número de personal adscrito a la concejalía de deportes dedicado a colaborar con asociaciones, clubes privados locales y otras entidades  Número de colaboraciones en la promoción de eventos.
36. Evaluar la participación del deporte federado en el conjunto de la práctica deportiva de la población.	Número de equipos federados existentes en la Ciudad.  Número de participantes federados pertenecientes a dichos asociaciones, clubes privados locales y otras entidades
37. Organizar eventos y actividades deportivas de carácter extraordinario que se caractericen por su trascendencia o magnitud.	Número de grandes eventos deportivos o de carácter extraordinario.  Número de participantes en los grandes eventos deportivos.
38. Colaborar en eventos y actividades deportivas de gran nivel o significación organizadas por otras organizaciones o federaciones deportivas.	Número de colaboraciones en actividades realizadas por organizaciones o federaciones deportivas.
39. Repercusión de las actividades extraordinarias y grandes eventos en los medios de comunicación como promoción de Benidorm.	Número de referencias de dichos eventos en los medios de comunicación.

---



## Derechos de los visitantes y usuarios

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración
4. Recibir información administrativa real y veraz
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía
6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio
7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la Agencia.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Deportes formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

## Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Deportes propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta

## Horarios, localización y contacto

### CIUDAD DEPORTIVA GUILLERMO AMOR

Pabellón Raul Mesa  
Avd. Ciudad Deportiva, 21  
03503  
Telf.: 966804814  
E-mail: [polideportivofoietes@benidorm.org](mailto:polideportivofoietes@benidorm.org)  
Horario: Semanal de 8:00h. a 24:00h.

### **INSTALACIONES DEPORTIVAS ANTONIO LÓPEZ.**

C/ Zamora, 8  
03503  
Horario: Semanal de 8:00h. a 24:00h.

### **TRINQUET VICENTE PÉREZ DEVESA.**

Camí Assagador de Barrinada, 14  
03503  
Tlf.:637456248  
Horario de partidas según liga.

### **CONCEJALÍA DE DEPORTES**

Dirección: Plaza SSMM Reyes de España, 1. Tercera planta  
03501 Benidorm (Alicante)  
Horario: De 7.45 a 15.15 horas  
Telf: [sports@benidorm.org](mailto:sports@benidorm.org)  
Web: <http://www.benidorm.org/>

### **PALAU MUNICIPAL D'ESPORTS L'ILLA DE BENIDORM Y PATINODROMO**

Partida Salto del Agua, 23  
03502 Benidorm, Alicante  
Telf: 966 831 050  
Horario:

Lun-Miér: 7:30-23:00 horas  
Jueves: 8:00-23:00 horas  
Viernes: 7:30-23:00 horas  
Sábado: 8:00-0:00 horas  
Domingo: 8:00-22:00 horas