



PLAN DE CALIDAD PARA INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL OAM FDM VALÈNCIA

Fecha actualización: 23-09-24

Título del documento	Código	Ed.	Fecha
Plan de calidad para las instalaciones de gestión indirecta. Directrices de aplicación	FDM -	1	20/09/24
Documento RGPD grabación en instalaciones FDM	FDM I420103	5	09/06/23
Protocolo Meteoalert instalaciones deportivas, actividades, eventos Valencia	FDM I540101	6	01/07/24
Comunicación instalaciones	GDI P5501	8	09/01/23
Oficina de información	PGC I550104	8	03/10/22
Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	FDM P7202	13	07/03/24
Gestión de competiciones recreativas (no oficiales)	PGC I750103	1	29/08/24
Realización memoria actividades de las instalaciones de gestión directa / Indirecta	PGC I750105	7	18/01/24
Eventos Deportivos	PGC P7502	17	29/08/24
Gestión de actividades deportivas en edad escolar en instalaciones de gestión indirecta	PGC I750303	5	01/07/24
Seguimiento de las instalaciones de Gestión Indirecta	PGC I820301	7	14/04/21



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**



**Fundació
Esportiva
Municipal
València**

**PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE
GESTIÓN INDIRECTA. DIRECTRICES DE APLICACIÓN**
Versión 24.01

Aplicación

Elaborado por:
José Manuel Brotons Piqueres
Cargo: Director Calidad
Fecha: 20/09/24

Revisado y aprobado por:
María Ángeles Vidal
Cargo: Dirección Gerencia
Fecha: 20/09/24

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

INDICE

1. EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA.	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA.	9
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	10
3.1. Estándares internacionales.	10
3.2. Documentación de la OAM para la Gestión de Instalaciones de Gestión Indirecta.	10
3.3. Otra documentación de la OAM para la Gestión de Instalaciones de Gestión Indirecta.	10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	11
5. PLANIFICACIÓN	12
5.1. REVISIÓN ANUAL DE LOS REQUISITOS DEL CONTRATO.	12
5.2. GESTIÓN DE RIESGOS.	12
5.3. OBJETIVOS ANUALES.	12
6. COMUNICACIÓN.	13
7. RECURSOS.	14
8. OPERACIÓN	15
8.1. GESTIÓN DE INSCRIPCIONES.	15
8.2. GESTIÓN DE RECLAMACIONES.	15
8.3. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.	15
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	16
9.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	16
9.1. SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.	16

Fecha	Revisión nº	Descripción de la modificación
20/09/24	24.01	Primera edición



1. EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA.

1.1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA

El Organismo Autónomo Fundación Deportiva Municipal es una entidad de derecho público de naturaleza institucional, creada por el Ayuntamiento de Valencia en fecha 10 de Abril de 1981 y dependiente del mismo de conformidad con lo establecido en el artículo 85-3-b) de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Posee el carácter administrativo a efectos de su régimen presupuestario y contable.

Asimismo, el Organismo Autónomo Fundación Deportiva Municipal se configura como oficina técnica del Ayuntamiento de Valencia en materia deportiva.

1.2. OBJETO DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA

A la Fundación Deportiva Municipal, de carácter eminentemente técnico y especializada, le viene encomendada, en régimen de descentralización, la organización y administración de cualesquiera de las competencias legalmente asignadas a los municipios, tanto actos deportivos de carácter ordinario como extraordinario, organizadas directamente o en colaboración.

Completa las funciones de la Fundación Deportiva el diseño, la proyección y ejecución de obras e infraestructuras e instalaciones deportivas capaces de albergar la práctica deportiva, así como las mejoras, reformas y mantenimiento necesario de las mismas.

Por último, la Fundación Deportiva Municipal podrá asumir funciones de mediación, conciliación y arbitraje en materia deportiva, con sujeción a la normativa específica.

1.3. FINES DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA

Son fines propios y prioritarios de la F.D.M, los siguientes:

a) El fomento de la actividad físico-deportiva, mediante la elaboración y ejecución de planes de promoción del deporte para todos, dirigidos a los diferentes sectores de la población, con especial atención al deporte escolar y las personas con minusvalías y las personas mayores.

Asimismo, la Fundación Deportiva Municipal, promocionará las acciones deportivas relacionadas con el medio ambiente, el mar y los deportes autóctonos con el fin de mantener la tradición deportiva valenciana.

b) La organización de la estructura local administrativa en materia deportiva.



c) El desarrollo de las competencias del Ayuntamiento en materia deportiva, incluso mediante la propuesta, para su aprobación por el Pleno de la Corporación, de ordenanzas municipales.

d) La promoción del asociacionismo deportivo local.

e) La construcción, mejora y equipamiento de instalaciones deportivas municipales y mancomunadas.

f) La gestión de las instalaciones deportivas que tenga adscritas, cualquiera que sea el origen o título de dicha adscripción, velando por las condiciones de seguridad e higiene en las mismas.

g) La organización de campeonatos de ámbito local y de eventos deportivos de carácter extraordinario.

h) La organización de acontecimientos deportivos de carácter extraordinario, pudiendo solicitar la colaboración de las federaciones deportivas correspondientes.

i) La organización de conferencias, seminarios o similares en su población con finalidad divulgativa, así como la edición, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de publicaciones en materia deportiva cuyos derechos de explotación sean titularidad de la Fundación Deportiva Municipal.

j) Realizar campañas periódicas de prevención de la violencia en la práctica del deporte y en los recintos y espectáculos públicos, así como en relación a la prevención del consumo de sustancias prohibidas o el uso de métodos ilegales destinados a aumentar artificialmente el rendimiento de los deportistas.

k) Cualesquiera otras relacionadas con las anteriores para el fomento de la actividad deportiva en cualquiera de sus modalidades o categorías.

1.4. COMPETENCIAS DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA

En desarrollo de lo expuesto y encaminado a la consecución de sus fines, la Fundación Deportiva Municipal podrá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

a) Formalizar convenios de toda clase, en el ámbito de las competencias que le son propias.

b) Celebrar todo tipo de contratos relacionados con la gestión de las instalaciones que tenga adscritas, así como su conservación, mantenimiento y mejora, incluidas obras de inversión.

c) Enajenar material, útiles y enseres, considerados como efectos no utilizables de acuerdo con la normativa en materia de bienes de las Entidades Locales.

d) La adjudicación de contratos de obras para la construcción de nuevas instalaciones.



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



Fundació
Esportiva
Municipal
València

**PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE
GESTIÓN INDIRECTA. DIRECTRICES DE APLICACIÓN**

Versión 24.01

e) Instar de las autoridades y organismos competentes o de entidades privadas la concesión de ayudas y conciertos económicos para la financiación de actividades y programas deportivos, así como el mantenimiento de las instalaciones cuya gestión esté a su cargo.

f) Concertar operaciones de tesorería y de crédito en los términos de la legislación sobre Haciendas Locales.

g) Supervisar los contratos o convenios por los que el Ayuntamiento ceda a otras instituciones, públicas o privadas, o particulares la gestión de instalaciones deportivas municipales.

h) Proponer al Pleno del Ayuntamiento el establecimiento de los precios a aplicar en las instalaciones deportivas y de los servicios que se deriven del ejercicio de su actividad.

i) Proponer al Pleno del Ayuntamiento la aprobación de las ordenanzas municipales necesarias para el desempeño de actividades deportivas en el ámbito municipal y local.

j) La administración del arbitraje cuando las partes en conflicto se sometan voluntariamente al mismo, en los términos establecidos en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, así como la formulación de actas, documentos y convenios cuando se realicen funciones de mediación y conciliación.



1.5. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL: INTRODUCCIÓN AL MODELO DE GESTIÓN DE LA FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA

El modelo de gestión del deporte municipal de Valencia, consolidado a lo largo de los años, ordena sus competencias deportivas a través de la Delegación de Deportes y su Servicio de Deportes que actúa como unidad y soporte administrativo, e incluye como Organismo Autónomo Local a la Fundación Deportiva Municipal (FDM).

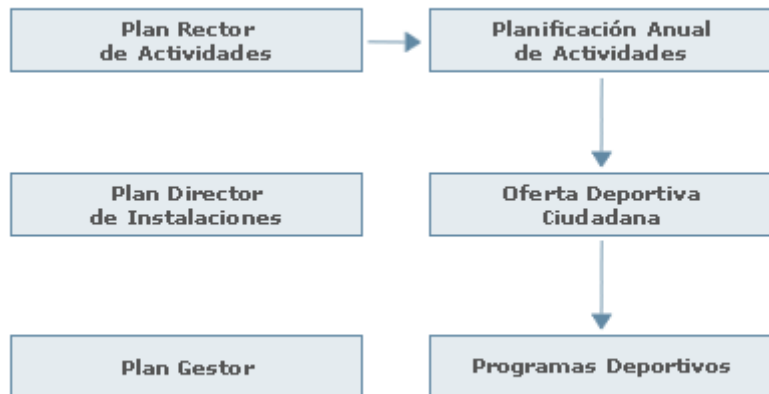
La F.D.M. desarrolla su actividad a través de dos líneas de actuación: como oficina técnica del Ayuntamiento en materia de deporte; y como organismo de gestión de los planes deportivos municipales que se ofertan y de las instalaciones deportivas que le son adscritas.

En este diseño de modelo se combinan formas diferentes de gestión de los servicios y de las instalaciones, aunándose la gestión pública directa del deporte con la gestión pública indirecta a través de empresas especializadas y del tejido asociativo local, en concreto clubes y federaciones. Se trata de un modelo mixto que busca siempre el equilibrio global entre rentabilidad social y deportiva y la rentabilidad económica.



1.4.1. PLANES DE ACTUACIÓN

Tres planes dirigen el conjunto de nuestras actuaciones, el “Plan director de instalaciones deportivas de Valencia”, el “Plan rector de actividades deportivas” y el “Plan gestor de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia”.



1.4.2. ACTIVIDAD DEPORTIVA (Plan Rector de Actividades Deportivas)

Toda la oferta de actividades deportivas que se ofertan en los polideportivos municipales, en la Naturaleza o en otros espacios de práctica como la playa, parques, calles, etc. forman parte del “**Plan Rector de Actividades Deportivas de Valencia**”. De forma permanente

- A través de convenios de colaboración se están desarrollando la mayor parte de sus actividades deportivas que se concretan, sobre todo en:
 - Escuelas Deportivas Municipales
 - Juegos Deportivos.
 - Actividades para adultos.
 - Actividades en la naturaleza.
 - Juegos tradicionales valencianos.
 - Fomento de todas las iniciativas de deporte para todos y popular.
 - Apoyo del deporte de competición.
 - Apoyo a los espectáculos deportivos.
 - Organización de torneos diversos, como los Torneos “Juego Limpio”, o los “Trofeos Ciudad de Valencia”, entre otros.
- Las actividades de élite, así como el espectáculo deportivo, patrocinadas, subvencionadas y coorganizadas por el Ayuntamiento de Valencia a través de su Delegación de Deportes y de la Fundación Deportiva Municipal de Valencia.
 - Las actividades populares organizadas directamente o en las que colabora y favorece la Fundación Deportiva Municipal de Valencia (por ejemplo, Circuito de Carreras Populares, Patinada Popular, Día de la bicicleta, Maratón Popular de Valencia...)
- El uso libre de las instalaciones deportivas municipales por deportistas, asociaciones y entidades.
- La atención a la investigación, divulgación y difusión del deporte. La Fundación Deportiva Municipal, consciente de la necesidad de disponer de datos reales y



actualizados acerca las necesidades y la evolución del deporte en la ciudad, a la vez que, la Fundación Deportiva Municipal de Valencia:

- Viene realizando cada cinco años, una sobre muestra de encuesta nacional sobre los hábitos deportivos de la población a través de la Universidad de Valencia y un contrato con el CIS, y editando sus resultados.
- Ha establecido convenios y líneas de colaboración con distintos organismos, en concreto: El Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV); la Asociación Gestores Deportivos Profesionales de la Comunidad Valenciana; el Colegio Oficial de Profesores y Licenciados de Educación Física; las tres Universidades de Valencia Literaria, Universidad Politécnica y la Universidad Católica San Vicente Mártir; ESTEMA; Federaciones y Clubes de élite, y otras más.
- Ha creado la colección municipal de libros bajo la denominación de “Colección Aula Deportiva”, con 17 títulos publicados hasta la fecha.
- Ha creado el Centro de Documentación Deportiva Municipal.
- Mantiene actuaciones a través de los Medios de Comunicación, prensa escrita, programas de radio, aparición en revistas y aparición en Internet.
- Lleva a cabo publicaciones diversas, tales como una “Guía de Padres”, un “Manual de Mantenimiento de Instalaciones Deportivas”.

1.4.3. GESTIÓN DEL DEPORTE (Plan Gestor)

La Fundación Deportiva es un Organismo Autónomo Local de gestión que, a partir de la certificación por AENOR se basa en el concepto y en la búsqueda de la calidad. La estructura de esta gestión viene recogida en el “**Plan Gestor de la Fundación Deportiva Municipal**”.

El Plan Gestor supone la ordenación de los procedimientos con los que actúa la Fundación Deportiva en el desempeño de sus cometidos diarios, dando cumplimiento a las directrices de su Junta Rectora emanadas de las decisiones adoptadas por el Pleno Municipal, para dar satisfacción a las necesidades físico-deportivas de la población de la ciudad. Procedimientos que se han adaptado, como se ha dicho, a las exigencias de la Normativa ISO: 9001.

Así pues, durante estos pasados años, el Ayuntamiento de Valencia a través de su Fundación Deportiva ha planificado sus competencias en materia deportiva soportadas, como ya se ha dicho, por dos planes básicos, el de instalaciones y el de actividades a realizar. Pero su desarrollo cotidiano exige y da paso al plan gestor que define el modo de hacerlo, de acometerlo.

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

Cada uno de estos tres planes mantiene, pues, su propia estructura adaptada y acorde a su particular naturaleza pero a su vez, y esto es lo que probablemente más merece ser destacado, mantienen entre sí una relación que da forma al sistema deportivo municipal en nuestra ciudad, precisamente a través del Plan Gestor.



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



Fundació
Esportiva
Municipal
València

**PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE
GESTIÓN INDIRECTA. DIRECTRICES DE APLICACIÓN**
Versión 24.01

Aplicación

1.6. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA OAM FDM.

El campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad de la **Fundación Deportiva Municipal de Valencia** abarca todas las actividades relacionadas con:

Campo de Aplicación

Planificación de la oferta de actividades deportivas. Gestión interna y comunicación con los usuarios. Mantenimiento y explotación de las instalaciones deportivas municipales de la ciudad de Valencia. La gestión del voluntariado deportivo de la ciudad de Valencia

Instalaciones incluidas en el alcance:

POLIDEPORTIVO NAZARET	C/ Fernando Morrais de la Horra, s/n (46024) Valencia
ESTADIO EL TURIA	Tramo III del Jardín del Turia (46008) Valencia
POLIDEPORTIVO EL CARMEN	C/ Doctor Chiarri nº 1 (46003) Valencia
POLIDEPORTIVO BENIMACLET	C/ Daniel Balaciart s/n (46020) Valencia
POLIDEPORTIVO EL CABAÑAL-CAÑAMELAR	C/ Arcipreste Vicente Gallart nº 1 (46011) Valencia
PALAU VELÓDROMO LUIS PUIG	C/Cocentaina nº 4 (46035) Valencia
PABELLÓN FUENTE SAN LUIS	AV Hermanos Maristas nº 16 (46013) Valencia
PABELLÓN MALVARROSA PABELLÓN BENICALAP	C/ Isabel de Villena nº 161 (46011) Valencia
PABELLÓN FUENSANTA	AV Hermanos Maristas nº 16 (46013) Valencia
COMPLEJO DEPORTIVO CULTURAL PATRAIX	C/ Azagador de las Monjas nº 10 (46018) Valencia
COMPLEJO DEPORTIVO ORRIOLS	C/ San Vicente de Paul s/n (46019) Valencia
COMPLEJO DEPORTIVO CULTURAL ABASTOS	C/ Alberique nº 18 (46008) Valencia
PISCINA AYORA	C/ Jerónimo Monsoriu s/n (46022) Valencia

Exclusiones:

Sección 7.3. La **Fundación Deportiva Municipal de Valencia** no realiza actividades que puedan ser consideradas de Diseño y Desarrollo por lo que esta sección de la norma ISO 9001:2008 no es aplicable.



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



Fundació
Esportiva
Municipal
València

PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE
GESTIÓN INDIRECTA. DIRECTRICES DE APLICACIÓN
Versión 24.01

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA.

Este documento presenta algunas directrices para que cada Instalación Deportiva de Gestión Indirecta elabore su **Plan de Calidad** específico para la gestión de la instalación.

Las Instalaciones pueden optar por seguir los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 y obtener la certificación bajo ese estándar o seguir las recomendaciones que aparecen en este documento.



3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.1. Estándares internacionales.

ISO 9001:2015 – *Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.*

ISO 9000:2015 – *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*

3.2. Documentación de la OAM para la Gestión de Instalaciones de Gestión Indirecta.

Los siguientes documentos son de aplicación a todas las Instalaciones de Gestión Indirecta y deben ser implementados por las Instalaciones. En algunos de los puntos siguientes se realiza una descripción de cómo pueden ser utilizados para el diseño de los Planes de Calidad de cada Instalación.

Título del documento	Código	Ed.	Fecha
Plan de calidad para las instalaciones de gestión indirecta. Directrices de aplicación	FDM -	1	20/09/24
Documento RGPD grabación en instalaciones FDM	FDM I420103	5	09/06/23
Protocolo Meteoalert instalaciones deportivas, actividades, eventos Valencia	FDM I540101	6	01/07/24
Comunicación instalaciones	GDI P5501	8	09/01/23
Oficina de información	PGC I550104	8	03/10/22
Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	FDM P7202	13	07/03/24
Gestión de competiciones recreativas (no oficiales)	PGC I750103	1	29/08/24
Realización memoria actividades de las instalaciones de gestión directa / Indirecta	PGC I750105	7	18/01/24
Eventos Deportivos	PGC P7502	17	29/08/24
Gestión de actividades deportivas en edad escolar en instalaciones de gestión indirecta	PGC I750303	5	01/07/24
Seguimiento de las instalaciones de Gestión Indirecta	PGC I820301	7	14/04/21

3.3. Otra documentación de la OAM para la Gestión de Instalaciones de Gestión Indirecta.

Además, se recomienda consultar:

- el “**Plan Gestor de la Fundación Deportiva Municipal**” que contiene directrices de aplicación para Entidades Deportivas. Está disponible en la Web de la OAM FDM.
- “*Plan Director de Instalaciones Deportivas de Valencia*” que define el mantenimiento preventivo necesario para las instalaciones.

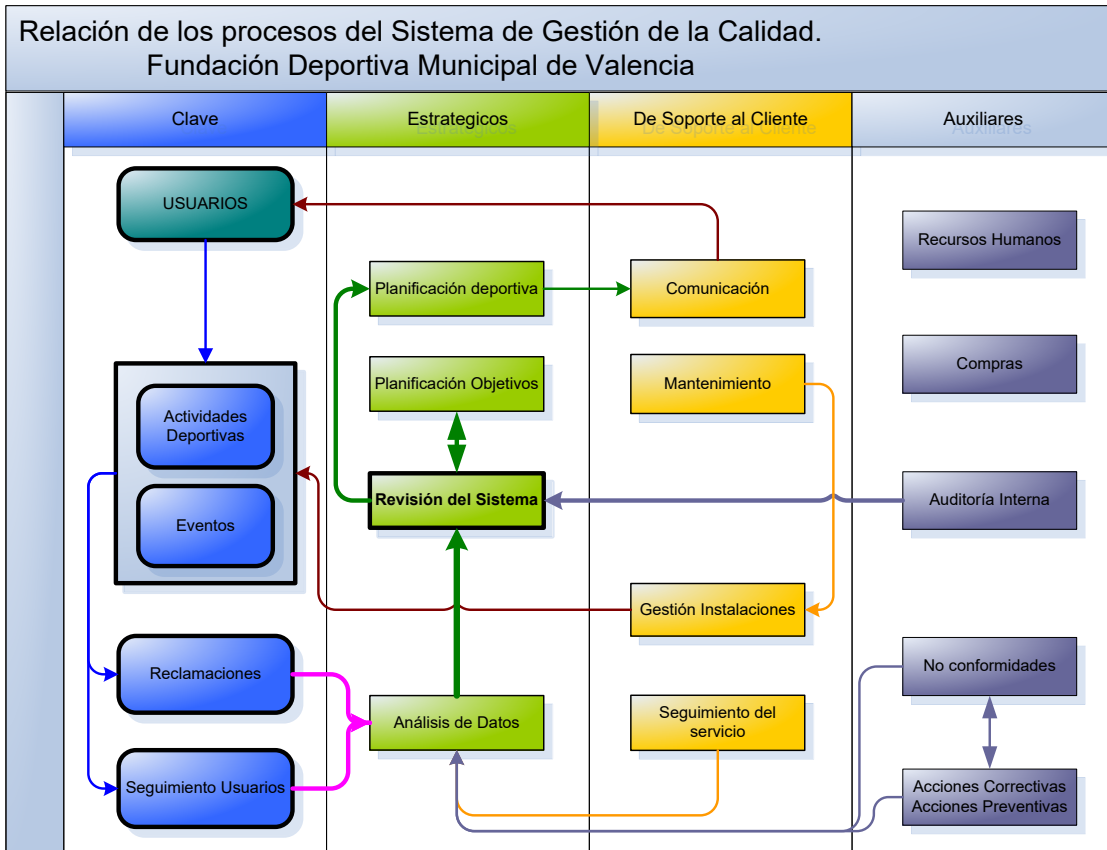


4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La **Fundación Deportiva Municipal de Valencia** tiene establecido un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 que mejora continuamente.

La **Fundación Deportiva Municipal de Valencia** ha establecido una serie de procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad tal y como figura en el gráfico siguiente:





5. PLANIFICACIÓN

5.1. REVISIÓN ANUAL DE LOS REQUISITOS DEL CONTRATO.

La documentación contractual firmada por la instalación con la OAM FDM determinará la forma en la que la Instalación planifica, establece los recursos necesarios y desarrolla las actividades.

Con carácter anual, la Instalación realizará una revisión de los requisitos del contrato y elaborará un informe que presentará a la OAM FDM que contendrá como mínimo:

- Grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos del contrato
- Desviaciones producidas
- Medidas adoptadas para corregir las desviaciones
- Propuestas de mejora para la siguiente anualidad

5.2. GESTIÓN DE RIESGOS.

La **Fundación Deportiva Municipal de Valencia** ha definido los riesgos y documentado cómo se actúa frente a riesgos específicos.

Actualmente, se aplica una gestión de riesgos meteorológicos que afecta a todas las instalaciones. La Instalación, a través de su Responsable de Calidad, deberá formar parte del Grupo creado para la gestión de riesgos meteorológicos y actuar según las decisiones adoptadas.

5.3. OBJETIVOS ANUALES.

La Instalación elaborará un Plan de la Instalación con Objetivos anuales para su instalación que tenga en cuenta las necesidades de sus Usuarios y los requisitos establecidos por la OAM FDM.



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



Fundació
Esportiva
Municipal
València

PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE
GESTIÓN INDIRECTA. DIRECTRICES DE APLICACIÓN
Versión 24.01

6. COMUNICACIÓN.

Se han establecido procedimientos para la comunicación en las Instalaciones que serán de obligado cumplimiento.

Se deberá prestar una atención especial a la protección de los derechos de los usuarios en el caso de realizar grabaciones.



7. RECURSOS.

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, PERSONAS Y FORMACIÓN.

De acuerdo con las necesidades de la Instalación, se establecerá:

- 1) La Instalación debe definir la estructura organizativa, detallando los diferentes roles y funciones de cada puesto.
- 2) Igualmente, la Instalación deberá designar a un Responsable de Calidad que tendrá las siguientes responsabilidades:
 - a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
 - b) Representar a la Instalación en todos los temas concernientes a la calidad en las reuniones y requisitos que sean establecidos por la OAM FDM.
- 3) La Instalación se asegurará de contar con las Personas adecuadas en cada puesto y de que reciban la formación y entrenamiento requerido para realizar correctamente sus funciones.

5.2. INFRAESTRUCTURA. MANTENIMIENTO.

La instalación deberá contar con un Plan de Calidad para:

1. Mantenimiento Correctivo.
2. Mantenimiento Preventivo.
3. Mantenimiento legal.



8. OPERACIÓN

8.1. GESTIÓN DE INSCRIPCIONES.

La instalación definirá un procedimiento en el que se defina como se gestionan los diferentes tipos de inscripciones: puntuales, temporada, individuales, colectivas... El procedimiento deberá incluir también las Tarifas aplicables.

La gestión de inscripciones deberá cumplir con los requisitos contractuales establecidos por la OAM FDM.

8.2. GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

La *Fundación Deportiva Municipal de Valencia* expone en el procedimiento FDM-P7202 “Reclamaciones y sugerencias”, la sistemática para el tratamiento de las quejas y sugerencias de los usuarios que se aplica a las Instalaciones de Gestión Indirecta.

8.3. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

La instalación definirá procedimientos adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades que se realicen.

En el caso de realizar subcontrataciones (p.e. monitores) se asegurará que la empresa contratada cumpla con la normativa laboral, de seguridad y los requisitos establecidos para el desarrollo de la actividad.



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



Fundació
Esportiva
Municipal
València

PLAN DE CALIDAD PARA LAS INSTALACIONES DE
GESTIÓN INDIRECTA. DIRECTRICES DE APLICACIÓN
Versión 24.01

Aplicación

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Desde la **Fundación Deportiva Municipal de Valencia** se realiza un seguimiento de la satisfacción de los Usuarios. La Instalación colaborará en la realización de los estudios que se determinen.

Adicionalmente, la Instalación puede confeccionar sus propios planes de medición de la satisfacción de los usuarios.

9.1. SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.

Anualmente, la Instalación proporcionará los datos solicitados por la OAM FDM para la elaboración de la Memoria Anual.

Periódicamente, la Instalación proporcionará los datos sobre el funcionamiento de las actividades.

La OAM FDM tiene establecido un procedimiento de seguimiento de las Instalaciones de Gestión Indirecta.

ÍNDICE

1. OBJETO.....	1
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	1
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	2
4.1. SOLICITUD DEL CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR LA GRABACIÓN.....	2
4.2. PROCESO DE APROBACIÓN.....	4
5. REGISTROS.....	4
ANEXO (I). Compromiso de aplicación de la legislación en protección de datos y derecho al honor y propia imagen.....	8
ANEXO II. INFOGRAFÍA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN EN PROTECCIÓN DE DATOS Y DERECHO AL HONOR Y LA PROPIA IMAGEN.....	11
ANEXO III. RESUMEN DE LOS REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE IMÁGENES CON DRONES EN INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DE LA FDM.....	12

Revisado y aprobado por:
José Manuel Brotóns Piqueres
Cargo: Responsable Calidad
Fecha: 07-12-22

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

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
01-12-20	1	Edición inicial del documento
17-12-20	2	Revisión por parte de Govertis (Asistencia técnica para la Protección de Datos)
24-02-21	3	Se incluye anexo con requisitos para grabación con drones
07-12-22	4	Actualización de los responsables de elaboración del procedimiento. Se añaden responsabilidades para que el equipo local solicite la autorización al equipo rival mediante declaración jurada en cada partido.
9-06-23	5	Revisión del documento

1. OBJETO

Este procedimiento establece el proceso para solicitar la autorización por parte de cualquier interesado (tanto persona física como jurídica) para la grabación de cualquier documento audiovisual en las Instalaciones Deportivas Municipales de la Ciudad de Valencia, de acuerdo con la normativa vigente.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad. Capítulo 4 "Documentación".
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- FDM-P4201 "Control de la documentación"
- FDM-420101 "Realización de copias de seguridad".
- FDM-P8301 "No conformidades".

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 2 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

3. RESPONSABILIDADES

- La aprobación de la solicitud de la grabación dirigida a la FDM, será realizada por el Técnico de Comunicación que corresponda.
- La dirección de la Instalación velará por el cumplimiento de las normas recogidas en este procedimiento, autorizando sólo la grabación de aquellas que estén autorizadas (consentimiento de los interesados).
- La autorización no implica la comprobación del cumplimiento material de la normativa de protección de datos por parte de la FDMV; solo se limita a verificar desde un punto de vista formal el modelo por el que se recaba el consentimiento de los afectados.
- Equipos Locales. Facilitará a la instalación Declaración jurada con la solicitud de autorización a todos sus integrantes. Esta declaración se puede realizar al inicio de temporada.
- Equipos rivales. El Equipo Local solicitará en cada partido autorización al Equipo Rival. En su declaración jurada de inicio de temporada declara que se compromete a ello.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

La grabación y difusión de imágenes de personas físicas identificables, supone un tratamiento de datos de carácter personal y está sujeta al cumplimiento de la normativa vigente.

La FDM, salvo en aquellos casos en los que sea responsable de las grabaciones, no realiza funciones de control sobre los contenidos, medios y fines de las grabaciones realizados por terceros. Sin embargo, si que tiene la responsabilidad de que las personas o entidades que realicen dichas grabaciones estén debidamente autorizadas.


Para ello revisará la documentación presentada y comprobará que formalmente el/la SOLICITANTE ha considerado la normativa de protección de datos para el objeto de su solicitud. En caso de detectar incongruencias o incumplimientos manifiestos podrá indicar orientaciones o incluso denegar la autorización.

4.1. SOLICITUD DEL CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR LA GRABACIÓN

Para poder realizar grabaciones en las instalaciones deportivas municipales la persona responsable deberá solicitar el consentimiento por escrito a los interesados (*) (**). Este consentimiento se solicitará de forma con un lenguaje sencillo y comprensible (artículo 13 RGPD).

Obligatoriamente se indicará que:

- El uso de las imágenes está limitado al visionado, ya sea en tiempo real o en diferido, sin que pueda difundirse por otros medios o canales distintos de carácter particular (p.e. difusión en redes sociales, a nivel particular u otras formas de difusión en las que el responsable no tenga el control)
- Además, se recomienda que no se utilice el material audiovisual para la mercantilización de la imagen de los jugadores, sobre todo, cuando estos sean menores de edad. De modo que, el documento en el que se traslade la información a deportistas o, en su caso, titulares de la patria potestad o tutela, no contemple la

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 3 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

cesión, bajo contraprestación económica, de los derechos de explotación de las imágenes o sonidos correspondientes a la grabación

Excepciones:

(*) Se exceptúa de este procedimiento aquellas grabaciones que sean consideradas como “Evento Público” como las retransmisiones de partidos o encuentros en medios de comunicación social (p.e. Televisión Autonómica). Éstas no requerirán consentimiento y estarán amparadas por la legislación aplicable.

En cualquier caso, todos los partidos de competiciones deportivas relativas a categorías inferiores no tienen el carácter de “evento público” de manera que requerirá el consentimiento de los afectados.

(**) Es posible que un Club o Entidad haya solicitado un consentimiento de carácter general al inicio de la temporada a sus miembros, para la toma de imágenes, grabaciones, etc. En ese caso, siempre y cuando, dicha solicitud cumpla con los requisitos recogidos en este procedimiento será válido.

Prohibiciones:

- **Espacios.** Existen espacios protegidos por el derecho a la intimidad como baños, vestuarios o taquillas. Se deberá controlar y vigilar que no se tomen grabaciones en estos espacios y otros que se consideren que atentan contra la intimidad.
- **Contenido Violento.** En la retransmisión o difusión de las imágenes, se comprometerá a omitir aquellas que pudieran tener un carácter violento, sin perjuicio de la conservación de copia de estas para su puesta a disposición, en su caso, de las autoridades competentes.
- **Tecnologías.** El uso de determinadas tecnologías tendrá consideraciones especiales. El uso de drones, no estará permitido, salvo que se acredite que se cumplirá la normativa aeronáutica y la legislación en protección de datos. Entre la documentación exigida, en estos supuestos, estará el análisis de riesgos (art. 32 RGPD) y, en particular, la Evaluación de Impacto en Protección de Datos (art. 35 RGPD).

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 4 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

4.2. PROCESO DE APROBACIÓN

La persona responsable deberá realizar una Solicitud por Escrito a la FDM que incluya la siguiente documentación:

- Solicitud de grabación audiovisual en instalaciones deportivas (se incluye modelo en el Anexo). Remitir solicitud a través de la sede electrónica de la web del Ayuntamiento de València (trámite "sol.licituts no catalogades"): <https://sede.valencia.es/sede/registro/procedimiento/NC.NC.10>
- Modelo de consentimiento por escrito solicitado a los interesados (se incluye modelo orientativo en el Anexo).

Es posible que un Club o Entidad haya solicitado un consentimiento de carácter general al inicio de la temporada a sus miembros, para la toma de imágenes, grabaciones, etc. En ese caso, siempre y cuando, dicha solicitud cumpla con los requisitos recogidos en este procedimiento será válido. Deberá presentar un documento firmado por el responsable de la entidad en el que se acredite que este consentimiento se ha solicitado al principio de temporada y que está en vigor.

- 1) Una vez presentada esta solicitud, si se cumple con todos los requisitos, se aprobará por la persona competente (Técnico de Comunicación o la persona que se designe de la FDM) y se remitirá al interesado y a la Instalación Deportiva donde se van a realizar las grabaciones.
- 2) La persona o entidad que vaya a efectuar las grabaciones mantendrá en su poder autorización para realizar las grabaciones y la mostrará siempre que se les solicite a los empleados de la Instalación Deportiva

Las solicitudes:

- a) Con carácter general: se deberán presentar con una antelación mínima de 15 días.
- b) Equipos locales. Pueden realizar una Declaración al inicio de la temporada, responsabilizándose de actualizar la solicitud de autorización a lo largo de la misma cuando proceda a sus integrantes.
- c) Equipos rivales (durante la temporada). El Equipo Local solicitará la firma de la Declaración Jurada al equipo rival en cada partido.

5. REGISTROS

- FDM I420103- F1.- Modelo orientativo de solicitud de consentimiento para la grabación en II.DD.MM.
- FDM I420103- F2.- Formulario solicitud grabaciones instalaciones deportivas municipales.
- Anexo (II) de la solicitud. Compromiso protección datos.

FDM I420103- F1.- MODELO ORIENTATIVO DE SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO PARA LA GRABACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES*

*en el caso de que el consentimiento se haya pedido de forma general al inicio de la temporada, se puede utilizar en lugar de este modelo orientativo para grabaciones puntuales, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para la realización de grabaciones. (Deberá aportarse el modelo entregado al inicio de la temporada y la declaración jurada de que esté vigente)

La **ENTIDAD SOLICITANTE** será la responsable a todos los efectos del cumplimiento de la **normativa de protección de datos**. Para la grabación en las Instalaciones Deportivas Municipales de Valencia presentará, previamente a la grabación, una solicitud junto con el modelo de consentimiento informado que se haya entregado a las personas afectadas (No se han de aportar el modelo completado con los datos de los afectados incluidos). No se permitirá la grabación de imágenes sin que previamente se haya aportado el modelo de consentimiento empleado junto con la solicitud.

Modelo orientativo para solicitar el consentimiento (Este modelo deberá adaptarse a las circunstancias específicas del tratamiento que se vaya a realizarse por el solicitante):

DATOS DEL SOLICITANTE

ENTIDAD SOLICITANTE			
CIF			
Persona Representante			
DNI:		Cargo	
Fecha firma:		Teléfono Contacto	

MOTIVO DE LA SOLICITUD



Motivo de la solicitud	
Medio de retransmisión	
Compromisos de obligado cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - el uso de las imágenes está limitado al visionado, ya sea en tiempo real o en diferido, sin que pueda difundirse por otros medios o canales distintos de carácter particular (p.e. difusión en redes sociales, a nivel particular u otras formas de difusión en las que el responsable no tenga el control) - Contenido Violento. En la retransmisión o difusión de las imágenes, se omitirán aquellas que pudieran tener un carácter violento, sin perjuicio de la conservación de copia de estas para su puesta a disposición, en su caso, de las autoridades competentes - El material audiovisual no se cederá a terceros, bajo contraprestación económica, para la explotación de las imágenes o sonidos correspondientes a la grabación - No se realizará ninguna grabación en espacios que están protegidos por el derecho de la intimidad como: baños, vestuarios o taquillas.
Fechas y lugar de la grabación	
Medios empleados para la grabación	

Incluir la información sobre protección de datos de los tratamientos previstos

FDM - Toda la organización

FIRMAS CONSENTIMIENTO POR PARTE DE LAS PERSONAS QUE SERÁN GRABADAS

Nombre y Apellidos	REPRESENTANTE LEGAL (PADRE/MADRE/TUTOR)			
	Nombre	Apellidos	DNI	FIRMA

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundación Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 7 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

FDM I420103- F2.- SOLICITUD DE GRABACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES VALÈNCIA



Remitir solicitud a través de sede electrónica web Ajuntament València (trámite "sol.licituts no catalogades"): <https://sede.valencia.es/sede/registro/procedimiento/NC.NC.10>

DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE (responsable del tratamiento de los datos)

ENTIDAD SOLICITANTE			
CIF			
Persona Representante			
DNI:		Cargo	
Fecha firma:		Teléfono Contacto	

MOTIVO DE LA SOLICITUD*

Indicar la instalación, espacio deportivo, fecha, horarios, tipo de competición, horarios, finalidad de la grabación, medios medios empleados para la grabación, etc.	
Medio de retransmisión	
*Ante cualquier cambio en las características o condiciones de la grabaciones objeto de solicitud (ej: cambio de encargado de tratamiento, tecnologías, finalidades de las grabaciones deberá comunicarse por escrito a la mayor brevedad y antes del funcionamiento, indicando las nuevas características al objeto de realizar una nueva revisión.	

El SOLICITANTE declara que es responsable del tratamiento de los datos personales que se realicen con motivo de la presente solicitud de grabación y que cumplirá el Compromiso de aplicación de la legislación en Protección de Datos y Derecho al Honor y la propia Imagen y, en todo caso, la normativa de protección de datos.

Indicar una opción:

- Presento modelo de consentimiento preparado
 Presento documento entregado al inicio de la temporada y declaración jurada de que está en vigor.

FIRMA



Fecha Firma		Firma Representante
-------------	--	---------------------

DATOS DEL ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE (para el caso de que la entidad solicitante contratara a una persona o entidad)

ENTIDAD ENCARGADA			
CIF			
Persona Encargada			
DNI:		Cargo	
Fecha firma:		Teléfono Contacto	

VERIFICACIÓN (espacio reservado para la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA). La verificación no implica la comprobación del cumplimiento material de la normativa de protección de datos por parte de la FDMV; solo se limita a verificar desde un punto de vista formal el modelo por el que se recaba el consentimiento de los afectados.

Fecha Verificación		Verificado por
Observaciones		

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 8 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

ANEXO (I). Compromiso de aplicación de la legislación en protección de datos y derecho al honor y propia imagen.

Por parte de **ENTIDAD SOLICITANTE** se ha solicitado a la Fundación Deportiva Municipal de Valencia (FDMV), autorización para la grabación de (*VER MOTIVO DE LA SOLICITUD*) celebrados en instalaciones deportivas municipales y su retransmisión en (*VER MEDIO RETRANSMISIÓN*).

La FDMV, en su labor de supervisión de las actividades en estas instalaciones, se ve en la obligación de controlar cualquier circunstancia que afecte al acontecimiento deportivo y que pueda suscitar interés para su desarrollo; como, en este caso, es el que se realice una grabación de los partidos y se difunda.

Dado que la captación de imágenes de los partidos se efectuaría, principalmente, sobre personas físicas, obliga a considerar en qué términos se llevará a cabo, para que no afecte a los derechos y libertades públicas fundamentales de los afectados.

Por este motivo, a través del presente, se trasladan una serie de consideraciones que LA **ENTIDAD SOLICITANTE ACEPTA Y SE COMPROMETE A CUMPLIR EN TODOS SUS TÉRMINOS**, en interpretación y aplicación de la legislación en protección de datos, así como del derecho al honor y propia imagen:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

LA ENTIDAD SOLICITANTE SE COMPROMETE A:

1. RESPONSABILIDAD DEL TRATAMIENTO DE LAS IMÁGENES



La grabación y difusión de imágenes de personas físicas identificables, supone un tratamiento de datos de carácter personal, el cual está sujeto a las obligaciones y responsabilidades de la citada legislación.

La FDMV no efectúa, una parte o la totalidad, de este tratamiento de datos personales (imagen y, en su caso, audio de personas físicas), ni decide los fines o usos de las imágenes, así como tampoco los medios que se emplearán para el tratamiento. En este caso, **quien decide los fines y los medios del tratamiento es ENTIDAD SOLICITANTE y, por tanto, este ostentará la condición de responsable de tratamiento.**

Por tanto, ENTIDAD SOLICITANTE es responsable, a todos los efectos, de las grabaciones que se efectúen, sin que tenga responsabilidad alguna la FDMV. Se trata de una actividad privada que afecta a los asociados, con independencia de que la misma se desarrolle en una instalación deportiva pública.

De otro lado, si para la grabación de las imágenes, **ENTIDAD SOLICITANTE** contratase a una persona física o jurídica, que tratase las imágenes por cuenta del mismo, este último ostentaría la condición de encargado del tratamiento, debiendo dar cumplimiento a las obligaciones del art. 28 de la LOPDGDD:

- El **ENTIDAD SOLICITANTE** elegirá únicamente un encargado que ofrezca garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento sea conforme con los requisitos del presente Reglamento y garantice la protección de los derechos del interesado.
- El tratamiento por el encargado se regirá por un contrato u otro acto jurídico con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, que vincule al encargado respecto del **ENTIDAD SOLICITANTE** y

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 9 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

establezca el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable. Dicho contrato o acto jurídico estipulará, en particular, lo dispuesto en el art. 28.3 del RGPD.

- El solicitante deberá llevar a cabo el análisis de riesgos o EIPD (Evaluación de Impacto en Protección de Datos) que en su caso correspondiera con la finalidad de evaluar el impacto en la protección de datos derivado del tratamiento de las imágenes.

En definitiva, la FDM no tiene obligaciones y responsabilidad en relación con el tratamiento de las imágenes. No obstante, como señalábamos, el hecho de que se efectúe en una instalación deportiva municipal obliga a la FDMV a velar porque todo aquel que lleve a cabo una actividad en las instalaciones, presente las garantías de que se realiza conforme a la legislación vigente y, entre estas, sería la relativa a la protección del derecho fundamental a la protección de datos, como el derecho al honor y propia imagen.

2. LEGITIMACIÓN PARA EFECTUAR LA GRABACIÓN

La base jurídica que legitime la grabación de las imágenes por parte de **ENTIDAD SOLICITANTE** debe ser el consentimiento manifestado por los afectados. De modo que, ha de entenderse que los deportistas (o, en caso de menores de edad, los titulares de la patria potestad o tutela), personal auxiliar o técnico, árbitros/jueces, acompañantes y demás aficionados, debieran formalizar el consentimiento explícito y, para esto, ser correctamente informados de que serán grabados. En el caso de que el menor tuviere a padres separados, se procurara que ambos progenitores, titulares de la patria potestad, manifiesten el consentimiento.

En el caso de la retransmisión de los partidos o encuentros en medios de comunicación social (Ej. Televisión autonómica), puede que se conciba el carácter de “evento público” y de interés para el municipio o, en general, la sociedad; no siendo pertinente el consentimiento antedicho. Pero, téngase en cuenta que todos los partidos de competiciones deportivas relativas a categorías inferiores no tienen el carácter de “evento público” de manera que, la legitimación del tratamiento residiría, tal y como se ha indicado, en el consentimiento de los afectados.

Se pone a disposición junto con la solicitud, un modelo orientativo de recogida del consentimiento que deberá adaptarse a las circunstancias específicas del tratamiento que se vaya a realizarse por el solicitante.

3. DEBER DE INFORMACIÓN

La solicitud de consentimiento se presentará por **ENTIDAD SOLICITANTE** de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. Así, debe trasladarse a los interesados la información obligatoria en protección de datos del art. 13 RGPD.

Por supuesto, al ser esta una obligación del responsable de tratamiento que, para el caso, es **ENTIDAD SOLICITANTE**, sería este quien habría de figurar como tal en el documento informativo.

ENTIDAD SOLICITANTE, además, debiera indicar, entre la información a transmitir, que el uso de las imágenes está limitado al visionado, ya sea en tiempo real o en diferido, sin que pueda difundirse por otros medios o canales distintos de carácter particular. Con esto, se pretende evitar la difusión descontrolada en redes social, a nivel particular u otros medios, de manera que el **ENTIDAD SOLICITANTE** pierda el control de las imágenes.

En todo caso, la FDMV se reserva la facultad de supervisión del documento de información y consentimiento.

4. DERECHOS DE IMAGEN

Desde la FDMV se sugiere la no mercantilización de la imagen de los jugadores por parte de **ENTIDAD SOLICITANTE**, sobre todo, cuando estos sean menores de edad. De modo que, el documento en el que se traslade la información a deportistas o, en su caso, titulares de la patria potestad o tutela, no contemple la

cesión, bajo contraprestación económica, de los derechos de explotación de las imágenes o sonidos correspondientes a la grabación.

5. PROHIBICIÓN DE GRABAR EN DETERMINADOS ESPACIOS

Uno de los principios que recoge el RGPD en su artículo 5 es el principio de minimización de datos, de forma que los datos objeto de tratamiento sean adecuados, pertinentes y limitados en relación con los fines para los que son tratados.

Huelga decir que, en el contexto de las grabaciones en las instalaciones deportivas, hay determinados espacios que no deben filmarse. En concreto, nos referimos a espacios protegidos por el derecho a la intimidad como baños, vestuarios o taquillas.

A este respecto, **ENTIDAD SOLICITANTE** es responsable de controlar y vigilar que no se efectúe este tipo de captación

6. OMISIÓN EN LA DIFUSIÓN IMÁGENES DE CARÁCTER VIOLENTO

En la retransmisión o difusión de las imágenes, **ENTIDAD SOLICITANTE** se comprometerá a omitir aquellas que pudieran tener un carácter violento, sin perjuicio de la conservación de copia de estas para su puesta a disposición, en su caso, de las autoridades competentes.

7. PROHIBICIÓN DE USO DE DETERMINADAS TECNOLOGIAS

El uso de drones con dispositivos de cámara de video u otros similares puede suponer un mayor impacto en el derecho a la protección de datos de las personas y, por lo tanto, puede implicar una mayor lesión de sus derechos y libertades.

Teniendo en cuenta la definición de dato personal como “toda información sobre una persona física identificada o identificable”, los operadores de drones que registren y/o procesen imágenes, videos y/o sonido relacionados con una persona identificada o identificable están sujetos a la aplicación del RGPD.

La normativa específica para la utilización del espacio aéreo trabaja en paralelo con la normativa que defiende el derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las obligaciones generales que señala el artículo 26 del Real Decreto 1036/2017, de 15 de diciembre, por el que se regula la utilización civil de las aeronaves pilotadas por control remoto, donde se establece la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en materia de protección de datos personales y protección de la intimidad.

Por lo tanto, y salvo que **ENTIDAD SOLICITANTE** pueda acreditar que las grabaciones mediante drones están sujetas al cumplimiento de la normativa aeronáutica y la legislación en protección de datos, no se permitirá la grabación mediante el uso de esta tecnología. Entre la documentación exigida, en estos supuestos, estará el análisis de riesgos (art. 32 RGPD) y, en particular, la Evaluación de Impacto en Protección de Datos (art. 35 RGPD).

En definitiva, se trata de que el **ENTIDAD SOLICITANTE**, como responsable de tratamiento, efectúe las grabaciones en cumplimiento de la legislación en protección de datos y protección jurídica de los derechos al honor, intimidad y propia imagen.

El incumplimiento leve, grave o muy grave de la normativa de protección de datos por parte del **ENTIDAD SOLICITANTE** puede traer como consecuencia un impacto en la imagen pública de la FDMV. Al final, obligaría a tener que desmentir o aclarar el grado de responsabilidad que tiene la FDMV ante un hipotético incumplimiento acontecido en las instalaciones deportivas municipales.

FDMV no responderá por el incumplimiento ante la autoridad de control en protección de datos (Agencia Española de Protección de Datos) u órganos jurisdiccionales. Por tanto, es oportuno que **ENTIDAD SOLICITANTE** garantice la sujeción y cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

ANEXO II. INFOGRAFÍA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN EN PROTECCIÓN DE DATOS Y DERECHO AL HONOR Y LA PROPIA IMAGEN.

CAPTACIÓN DE IMÁGENES DE PERSONAS FÍSICAS EN INSTALACIONES MUNICIPALES

¿En qué términos se debe llevar a cabo para que no afecte a los derechos y libertades públicas de las instalaciones?

- ### 1 RESPONSABILIDAD

 - Quien decide llevar a cabo el tratamiento es la entidad solicitante de la captación y, por tanto, esta ocupará la condición de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
 - Si la entidad solicitante concreta a una persona física o jurídica que trate las imágenes por cuenta de la misma, este último ocupará la condición de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, debiendo dar cumplimiento a las obligaciones del artículo 28 de la LOPD.
- ### 2 LEGITIMACIÓN

 - La base jurídica que legitima la grabación de las imágenes es por parte de la entidad solicitante, desde el consentimiento de los deportistas o, en caso de menores de edad, de los titulares de la patria potestad o tutela, pero para utilizar o divulgar imágenes, así como para su explotación comercial.
 - En el caso de que el menor tuviera a padres separados, se procurará que ante o progenitores o titulares de la patria potestad manifiquen el consentimiento.
- ### 3 INFORMACIÓN

La solicitud de consentimiento se presentará por la entidad solicitante de forma individual y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. Al darse traslado a los interesados la información, obligatoria en protección de datos de la art. 13 RGPD. Al ser una obligación del responsable de tratar datos, esta la entidad solicitante la que tiene que figurar como tal en el documento informativo.
- ### 4 DERECHOS DE IMAGEN

Se sugiere la no realización de imágenes de los jugadores, rubros, todos, cuando estos sean menores de edad, de modo que, el documento en el que se traslade la información, no contenga la cesión de los derechos de explotación de las imágenes o sonidos correspondientes a la grabación.
- ### 5 GRABACIÓN EN DETERMINADOS ESPACIOS

Hay determinados espacios que no deben filmarse. En concreto, nos referimos a espacios protegidos por el derecho a la intimidad como baños, vestuarios o taquilla. La entidad solicitante ha de controlar y vigilar que no se efectúen en los espacios de captación.
- ### 6 DIFUSIÓN DE IMÁGENES DE CARÁCTER VIOLENTO

En la realización o difusión de las imágenes, se deben evitar aquellas que puedan tener un carácter violento, o el perjuicio de la conservación de copia de estas para su puesta a disposición, en su caso, de las autoridades competentes.
- ### 7 USO DE DETERMINADAS TECNOLOGÍAS



No se permitirá la grabación mediante drones o similares, salvo que la entidad solicitante acredite que estas grabaciones están sujetas al cumplimiento de la normativa aeronáutica y legislación de protección de datos. Sobre la documentación se debe realizar el análisis de riesgos y la evaluación de impacto.

Si se produjera una modificación significativa de alguno de los términos trasladados en la solicitud de grabación, antes de ponerla en funcionamiento, deberá ponerse en conocimiento de la Fundación.

FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALÈNCIA



FDM - Toda la organización

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN FDM-I420102	Revisión nº 5	Página 12 de 12
		DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. GRABACIÓN AUDIOVISUAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA CIUDAD DE VALENCIA		

ANEXO III. RESUMEN DE LOS REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE IMÁGENES CON DRONES EN INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DE LA FDM

En los casos que no se vayan a tomar imágenes de personas, tan sólo de instalaciones:

- Indicar la finalidad del uso de las imágenes captadas. Cabe saber, en qué consisten realmente estos y qué otros usos o fines puedan tener.
- Permiso de vuelo por parte de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea: AESA (organismo que regula el espacio aéreo en toda España).
- Plan de vuelo (hora, día) de la grabación.
- Copia del contrato de encargo de tratamiento con la empresa que realiza la grabación donde quede constancia que se asumen las obligaciones y responsabilidades en protección de datos por esta última, con el objeto de acreditar que tienen las medidas de protección, técnicas y organizativas, necesarias para preservar la confidencialidad y seguridad de los datos personales (imágenes).
- Indicar destinatarios o cesionarios de las grabaciones. Necesitamos conocer si será objeto también de difusión de las imágenes por redes sociales.
- Así como, indicar dónde se almacenarán y en su caso por qué medios se reproducirán las grabaciones.

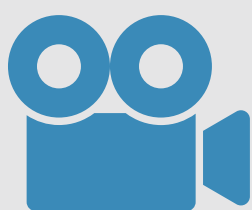
En los casos en los que si se vayan a tomar imágenes de personas:

- Consentimiento de los afectados, deben formalizar el consentimiento explícito y para esto ser correctamente informados de que van a ser grabados.
- Respecto a las personas físicas que se encuentran en los alrededores o las inmediaciones y cuya imagen podría ser captada, tal y como se indica en el modelo de autorización para el tratamiento de imágenes: en caso de grabar a alguien que no haya cedido sus derechos, se compromete a pixelar o cortar dicha grabación y se hace responsable de cualquier reclamación de cualquier particular en este ámbito.
- En la instalación deportiva deberá colocarse una señalética, en lugares suficientemente visibles, con la información obligatoria en protección de datos (completa del artículo 13 RGPD o, en su caso, la básica del artículo 11 LOPD-GDD) informando a aquel que acceda a la instalación deportiva que se efectúa una grabación de estas características (sobrevuelo de dron) y del tratamiento de los datos (imágenes/voz).
- Detallar el procedimiento a seguir en forma y tiempo para atender los derechos en protección de datos que puedan ser ejercitados por los afectados por las grabaciones, aportando un análisis de riesgos (artículo 32 RGPD) y, en particular, la EVALUACIÓN DE IMPACTO EN PROTECCIÓN DE DATOS- EIPD (artículo 35 RGPD) realizada, con el fin de conocer los riesgos que pueda tener el tratamiento.

CAPTACIÓN DE IMÁGENES DE PERSONAS FÍSICAS EN INSTALACIONES MUNICIPALES

¿En qué términos se debe llevar a cabo para que no afecte a los derechos y libertades públicas de los interesados?

1 RESPONSABILIDAD



- Quien decide los fines y los medios del tratamiento es la entidad solicitante de la captación y, por tanto, esta ostentará la condición de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- Si la entidad solicitante contratase a una persona física o jurídica, que tratase las imágenes por cuenta de la misma, este último ostentaría la condición de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, debiendo dar cumplimiento a las obligaciones del art. 28 de la LOPDGDD.

2 LEGITIMACIÓN



- La base jurídica que legitime la grabación de las imágenes por parte de la entidad solicitante debe ser el consentimiento de los deportistas (o, en caso de menores de edad, de los titulares de la patria potestad o tutela), personal auxiliar o técnico, árbitros/jueces, acompañantes y demás aficionados.
- En el caso de que el menor tuviere a padres separados, se procurará que ambos progenitores, titulares de la patria potestad, manifiesten el consentimiento.

3 INFORMACIÓN



La solicitud de consentimiento se presentará por la entidad solicitante de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. Así, debe trasladarse a los interesados la información obligatoria en protección de datos del art. 13 RGPD. Al ser esta una obligación del responsable de tratamiento, sería la entidad solicitante la que habría de figurar como tal en el documento informativo.

4 DERECHOS DE IMAGEN



Se sugiere la no mercantilización de la imagen de los jugadores, sobre todo, cuando estos sean menores de edad, de modo que, el documento en el que se traslade la información, no contemple la cesión de los derechos de explotación de las imágenes o sonidos correspondientes a la grabación.

5 GRABACIÓN EN DETERMINADOS ESPACIOS



Hay determinados espacios que no deben filmarse. En concreto, nos referimos a espacios protegidos por el derecho a la intimidad como baños, vestuarios o taquillas. La entidad solicitante ha de controlar y vigilar que no se efectúe este tipo de captación.

6 DIFUSIÓN DE IMÁGENES DE CARÁCTER VIOLENTO



En la retransmisión o difusión de las imágenes, se deben omitir aquellas que pudieran tener un carácter violento, sin perjuicio de la conservación de copia de estas para su puesta a disposición, en su caso, de las autoridades competentes.



7 USO DE DETERMINADAS TECNOLOGÍAS



No se permitirá la grabación mediante drones o similares, salvo que la entidad solicitante acredite que estas grabaciones están sujetas al cumplimiento de la normativa aeronáutica y legislación de protección de datos. Entre la documentación exigida estará el Análisis de Riesgos y la Evaluación de Impacto.



Si se produjese una modificación significativa de alguno de los términos trasladados en la solicitud de grabación, antes de ponerlo en funcionamiento, deberá ponerse en conocimiento de la Fundación.



 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 1 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
3. RESPONSABILIDADES	3
3.1. COMITÉ DE ALERTAS METEOROLÓGICAS FDM.	3
3.2. COORDINADOR DE ALERTAS DE LA FDM.....	3
3.3. RESPONSABLE DE ALERTAS EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS.....	3
3.4. RESPONSABLE DE ALERTAS EN EVENTOS DEPORTIVOS VÍA PÚBLICA.....	3
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
4.1. INTRODUCCIÓN	4
4.2. CONCEPTOS, APLICACIÓN Y CONTENIDO DE "METEOALERTA FDM VALÈNCIA"	5
4.2.1. FENÓMENO METEOROLÓGICO ADVERSO	5
4.2.2. CANAL DE COMUNICACIÓN DE ALERTAS FDM VALENCIA.....	5
4.2.3. TIPO DE ALERTAS Y UMBRALES DE APLICACIÓN.....	5
4.2.4. CANALES DE ALERTA OFICIAL PARA EL PROTOCOLO "METEOALERTA FDM-VALÈNCIA".....	7
4.3. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN FUNCIÓN DEL TIPO DE ALERTA Y NIVEL.....	7
4.3.1. ALERTA DE VIENTO.....	7
4.3.2. ALERTA DE LLUVIA	9
4.3.3. ALERTA MARÍTIMA (Fenómenos Costeros).....	12
4.3.4. ALERTA ALTAS TEMPERATURAS (OLA DE CALOR).....	14
4.3.5. EJEMPLO DE PROTOCOLO EN CASO DE OLA DE CALOR DE UNA ESCUELA DEPORTIVA DE VERANO	16
MEDIDAS BÁSICAS (NIVEL DE RIESGO VERDE).....	16
NIVEL DE RIESGO AMARILLO (ENTRE 35 A 39 °C).....	17
NIVEL DE RIESGO NARANJA (ENTRE 39 A 41 °C).....	17
NIVEL DE RIESGO ROJO (MÁS DE 41 °C).....	17
4.3.6. ALERTA NIEVE	18
4.3.7. ALERTA BAJAS TEMPERATURAS.....	19
4.3.8. ALERTAS PARA EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE CELEBREN EN LA VÍA PÚBLICA.....	20
4.3.8.1. PROTOCOLO DE TOMA DE DECISIÓN.....	21
4.3.8.2. COMITÉ DE CRISIS.....	22
4.3.8.3. PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN.....	22
4.4. COMUNICACIÓN DE DAÑOS PRODUCIDOS EN ESPACIOS DEPORTIVOS GESTIONADOS POR LA FDM.....	24
5. REGISTROS.....	25
ANEXO I. CARTELES INFORMATIVOS DE NIVELES DE ALERTA.....	29
ANEXO II - SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN LA LISTA DE DIFUSIÓN "METEOALERTA FDM VALÈNCIA"	38

Elaborado por: José Manuel Brotons Piqueres Cargo: Jefe Servicio Deportivo Fecha: 01/07/24 Firma:	Revisado y aprobado por: María Ángeles Vidal Ruiz Cargo: Directora Gerente OAM FDM Fecha: 01/07/24 Firma:
©FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada	

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
15/3/2019	0	Aprobación documento
14/11/2019	1	Implantación período prueba 2 meses
22/02/2021	2	Revisión del procedimiento; se añade apartado y registro I540101-F2. Formulario comunicación de daños tras alerta meteorológica; Incorporación anexo con carteles niveles de alerta
12/05/22	3	Se especifican las pautas de actuación frente alertas en Eventos celebrados en la vía pública y la necesidad de contar con un Comité de Crisis en caso de alerta.
21/6/2023	4	Se actualiza canales de alerta y se incorpora modelo de protocolo ola de calor para escuelas deportivas de verano
21-12-2023	5	Se formaliza el procedimiento para dar de alta a los responsables y otros interesados en el canal de comunicación de mensajería rápida (<i>Whatsapp</i>).
01/07/2024	6	Se incluye anexo con las condiciones de participación en la lista de difusión de <i>Whatsapp</i> .

 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 2 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

1. OBJETO

En este documento establece el protocolo de actuación ante alertas meteorológicas de aplicación a:


- Las **Instalaciones Deportivas de titularidad municipal de la ciudad de València** (se recogen anexo I), independientemente de su forma de gestión.
- Las **actividades y eventos deportivos** que se desarrollen en vía pública, organizados por la FDM de València. Para el resto de actividad y eventos que se celebren en vía pública, organizados por otras entidades se podrá aplicar de forma voluntaria. En este caso, se deberá registrar en el grupo de avisos.

El protocolo se desarrolla con varios objetivos:

1. Informar a la población en general y en particular a los usuarios/as de las Instalaciones Deportivas Municipales, sobre los consejos y medidas preventivas específicas a llevar a cabo para cada una de las alertas meteorológicas.
2. Mejorar la seguridad de los/as usuarios/as de nuestras instalaciones, aumentando la calidad de la práctica deportiva.
3. Ayudar a los directores/as y auxiliares de servicio de las instalaciones deportivas de la ciudad de València a realizar mejor su trabajo mediante la transmisión de la información de las alertas meteorológicas y de una serie de acciones recomendadas en cada caso.
4. Mejorar el mantenimiento de las instalaciones deportivas desde un enfoque preventivo, al aprovechar los avances tecnológicos que nos permite anticiparnos a condiciones de meteorología adversa y así poder prevenir sus posibles efectos negativos sobre las instalaciones y equipamientos.
5. Establecer unas pautas de acción para los eventos deportivos que se desarrollan en vía pública y que son organizados por la FDM de Valencia.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 4 Contexto de la organización; Apdo. 6. Planificación.
- P5401 Planificación de la Calidad.
- Plan rector de actividades deportivas de València.
- Plan Nacional de Predicción y Vigilancia de fenómenos meteorológicos adversos. *Meteoalerta* (versión 7).

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 3 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

3. RESPONSABILIDADES

Las diferentes responsabilidades para la gestión y desarrollo del protocolo "METEOALERTA FDM-VALÈNCIA" son:

3.1. COMITÉ DE ALERTAS METEREOLÓGICAS FDM.

El comité de alertas meteorológicas estará formado por el Director Gerente y los Jefes de Servicios de la FDM. Este comité se encargará de activar y cesar las alertas, en función de la información recibida por parte de los Servicios Oficiales de Emergencias.

DIRECTOR-GERENTE FDM VALÈNCIA: Borja Santamaría Herrero.

JEFE DEL SERVICIO DEPORTIVO FDM VALÈNCIA: José Mº Brotons Piqueres.

JEFE DEL SERVICIO INFRAESTRUCTURA FDM VALÈNCIA: Jesús Gracia Pérez.

3.2. COORDINADOR DE ALERTAS DE LA FDM.

El COORDINADOR/A DE ALERTAS DE LA FDM, que será el/a encargado/a de transmitir las alertas a las instalaciones deportivas y al personal responsable de los eventos, realizar un seguimiento de las mismas y transmitir el cese de las alertas.

Además, coordinará las actuaciones necesarias con el área de infraestructuras y el área deportiva en su caso, y analizará la información proveniente de las instalaciones deportivas para ir mejorando los protocolos de actuación. Realizará un informe anual con las acciones más relevantes y propuestas de mejora del protocolo.

De los técnicos del Servicio Deportivo y de infraestructuras, se nombrará a dos personas, una titular y otra de apoyo.

COORDINADOR/A TITULAR DE ALERTAS DE LA FDM VALÈNCIA: José Mº Brotons Piqueres.

COORDINADOR/A APOYO DE ALERTAS DE LA FDM VALÈNCIA: Kevin de Miguel Fontestat.

3.3. RESPONSABLE DE ALERTAS EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS.



En cada instalación deportiva habrá una persona responsable de emergencias que se encargará de recibir la comunicación por parte del Coordinador/a de Emergencias de la FDM y aplicación de este protocolo. Se recomienda que sea el mismo director/a o responsable de la instalación el que realice estas funciones.

En el anexo II, se recogen las instalaciones con los/as responsables de alertas de cada una de ellas.

3.4. RESPONSABLE DE ALERTAS EN EVENTOS DEPORTIVOS VÍA PÚBLICA.

De la misma forma se nombrará a un/a responsable de emergencias de las actividades Y eventos deportivos que se celebren en la Vía Pública, organizados por la FDM de València.

RESPONSABLE ALERTAS EVENTOS DEPORTIVO FDM VALÈNCIA: Fernando Ortiz de Fez.

 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 4 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. INTRODUCCIÓN

El Organismo Autónomo Fundación Deportiva Municipal de València (FDM) es una entidad de derecho público de naturaleza institucional. Fue creado por el Ayuntamiento de Valencia el 10 de abril de 1981.

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


- Desarrollo de las competencias del Ayuntamiento en materia deportiva.
-
- Construcción, mejora y gestión de instalaciones deportivas municipales.
- Gestión de las instalaciones deportivas que tenga adscritas, cualquiera que sea el origen o título de dicha adscripción, velando por las condiciones de seguridad e higiene en las mismas.
- Apoyo a la competición deportiva de las entidades locales y al espectáculo deportivo
- Difusión del deporte mediante publicaciones diversas, jornadas o similares.
-
- Cualesquiera otras actividades relacionadas con estas anteriores para el fomento de la actividad deportiva en cualquiera de sus modalidades o categorías.

En aplicación de estos fines, la FDM desarrolló hace unos años un protocolo de actuación ante alertas meteorológicas de aplicación en las instalaciones deportivas municipales.

Este protocolo que ha estado vigente hasta la fecha, ha sido necesario su adaptación por diferentes motivos (evolución cambio climático, evolución de las técnicas meteorológicas, desarrollo de planes de alerta por parte de AEMET, etc.) y su ampliación a los eventos deportivos que se desarrollan en la vía pública, sobre todo las carreras populares.

El protocolo se desarrolla con varios objetivos:

- Informar a la población en general y en particular a los usuarios/as de las Instalaciones Deportivas Municipales, sobre los consejos y medidas preventivas específicas a llevar a cabo para cada una de las alertas meteorológicas.
- Mejorar la seguridad de los/as usuarios/as de nuestras instalaciones, aumentando la calidad de la práctica deportiva.
- Ayudar a los directores/as y auxiliares de servicio de las instalaciones deportivas de la ciudad de València a realizar mejor su trabajo mediante la transmisión de la información de las alertas meteorológicas y de una serie de acciones recomendadas en cada caso.
- Mejorar el mantenimiento de las instalaciones deportivas desde un enfoque preventivo, al aprovechar los avances tecnológicos que nos permite anticiparnos a condiciones de meteorología adversa y así poder prevenir sus posibles efectos negativos sobre las instalaciones y equipamientos.
- Establecer unas pautas de acción para los eventos deportivos que se desarrollan en vía pública y que son organizados por la FDM de Valencia.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 5 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.2. CONCEPTOS, APLICACIÓN Y CONTENIDO DE "METEOALERTA FDM VALÈNCIA"

4.2.1. FENÓMENO METEREOLÓGICO ADVERSO

Los fenómenos meteorológicos que puedan afectar a la seguridad de las personas y a los bienes materiales se denominan fenómenos meteorológicos adversos. Se considera fenómeno meteorológico adverso a todo evento atmosférico, capaz de producir, directa o indirectamente, daños a las personas o daños materiales de consideración. En sentido menos restringido, también puede considerarse como tal cualquier fenómeno, susceptible de alterar la actividad humana de forma significativa en un ámbito espacial determinado

4.2.2. CANAL DE COMUNICACIÓN DE ALERTAS FDM VALENCIA

Se establecerá un sistema oficial de comunicación de ALERTAS METEREOLÓGICAS FDM VALENCIA, a través de correo electrónico y mensaje móvil (Lista de Difusión WhatsApp móvil). La lista será gestionada por una persona designada del Servicio Deportivo que se encargará de:

- Dar de alta Responsables de las Instalaciones una vez acepta el acuerdo de protección de datos
- Dar de alta a otros interesados en el canal de Alertas
- Gestionar el mensaje de Alta en el canal de protección de datos
- Dar de baja a los usuarios cuando lo solicitan o cambia su función.

Todas las personas que participan en este protocolo deberán registrarse en este sistema, mediante la acreditación correspondiente (*1540101-F1. Designación responsable en instalaciones deportivas municipales y eventos de la ciudad*) aceptando la cláusula de protección de datos.

En este canal, también pueden incorporarse otras personas interesadas, como responsables de Clubes y otras Entidades.

Además de lo anterior, en la WEB y APP de la FDM se recogerá toda la información necesaria para la aplicación de este protocolo.

El proceso de Alta en la Lista de Difusión y los requisitos que deben aceptar para formar parte de la lista se describen en el **ANEXO II**.


4.2.3. TIPO DE ALERTAS Y UMBRALES DE APLICACIÓN

Los diferentes tipos de alerta y sus categorías se han concretado tomando como referencia las del Plan Nacional de Predicción y Vigilancia de Fenómenos Meteorológicos Adversos-METEOALERTA (AEMET), y éstas se distribuyen en los siguientes tipos:

- Viento.
- Lluvia.
- Marítima (Fenómenos costeros).
- Altas Temperaturas (Olas de calor)
- Nieve.
- Bajas Temperaturas.

Y para cada uno de los siguientes tipos de alerta existe una categoría o según la gravedad de sus consecuencias previstas:

- Verde (Normalidad).
- Amarilla.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 6 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

- Naranja.
- Roja.

Valores umbrales y niveles de aviso:

Con el fin de ofrecer la información más adecuada posible y en armonía con los criterios europeos comunes, se contemplan cuatro niveles básicos, a partir del posible alcance de determinados umbrales. Estos umbrales se han establecido con criterios climatológicos cercanos al concepto de “poco o muy poco frecuente” y de adversidad, en función de la amenaza que puedan suponer para la población.


Las denominaciones, significados y recomendaciones generales a la población de los niveles son los siguientes:

TIPO	RIESGO	RECOMENDACIONES
NIVEL VERDE/ NIVEL DE RIESGO 0	No existe ningún riesgo meteorológico	No se espera que el tiempo cause impactos significativos, aunque pueden tener un carácter menor o local
NIVEL AMARILLO/ NIVEL DE RIESGO 1	No existe riesgo meteorológico para la población en general, aunque sí para alguna actividad concreta	ESTÉ ATENTO. Manténgase informado de la predicción meteorológica más actualizada. Algunas actividades al aire libre pueden verse alteradas.
NIVEL NARANJA/ NIVEL DE RIESGO 2	Existe un riesgo meteorológico importante (fenómenos meteorológicos no habituales y con cierto grado de peligro para las actividades usuales)	ESTÉ PREPARADO. Tome precauciones y manténgase informado de la predicción meteorológica más actualizada. Las actividades habituales y al aire libre pueden verse alteradas.
NIVEL ROJO/ NIVEL DE RIESGO 3	El riesgo meteorológico es extremo (fenómenos meteorológicos no habituales, de intensidad excepcional y con un nivel de riesgo para la población muy alto)	Tome medidas preventivas y ACTÚE según las indicaciones de las autoridades. Manténgase informado de la predicción meteorológica más actualizada. Las actividades habituales pueden verse gravemente alteradas. No viaje salvo que sea estrictamente necesario

Las preemergencias como fase previa a la llegada del fenómeno:

La preemergencia es la fase previa a que tenga lugar el fenómeno meteorológico, caracterizada por una serie de parámetros que influyen en la posibilidad de que el fenómeno se dé y en su futura evolución.

En el estado de preemergencia, se prevé la llegada de algún fenómeno meteorológico que casi con total seguridad afectará a las actividades y eventos deportivos programados y/o a las instalaciones deportivas. Es aquí, cuando se establece un nivel de alerta (amarilla, naranja o roja) dependiendo de la virulencia del fenómeno meteorológico viniente. El nivel de alerta determinará las actuaciones necesarias a desarrollar, tanto en las instalaciones deportivas como en las actividades deportivas y eventos que coincidirán con el fenómeno meteorológico adverso.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 7 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.2.4. CANALES DE ALERTA OFICIAL PARA EL PROTOCOLO "METEOALERTA FDM-VALÈNCIA".

El protocolo de actuación se basará en cada uno de los diferentes tipos de alerta y de la categoría de la misma, estarán disponibles en todo momento en los canales de comunicación oficial de FDM y en la página web de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET): <http://www.aemet.es/es/el tiempo/prediccion/avisos>.

Para el caso de las alertas relacionadas con las altas temperaturas, el Servicio de Sanidad y Consumo al igual que el resto de Servicios correspondientes revisará diariamente la web municipal donde se da *información sobre los niveles de riesgo para la salud, debido a los efectos del calor previstos para la ciudad de València*; y deberán poner en marcha las actuaciones correspondientes para el nivel de alerta que se indique en la web. <https://www.valencia.es/cas/valencia-salud/calor-riesgos-para-la-salud>

Y dos links:

- Información y consejos de la Dirección General de Salud Pública ante una ola de calor. <http://www.san.gva.es/ola-de-calor>
- Sistema de vigilancia de temperaturas extremas en la Comunitat Valenciana, información diaria. <http://comunitatvalenciana.meteoclim.eu/>

Aquí aparece la evolución prevista de las temperaturas máximas para el día en curso y los 2 días siguientes. Así como el nivel de riesgo previsto.



4.3. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN FUNCIÓN DEL TIPO DE ALERTA Y NIVEL

A continuación, se establece una serie de pautas recomendatorias para actuar en cada caso de alerta y según el nivel de intensidad de la misma.

Hay que tener en cuenta que, aunque ***se trata de instrucciones o pautas mínimas a aplicar, deberá ser la dirección o responsable de cada instalación, quien tendrá que decidir en última instancia las acciones a realizar***, valorando la situación específica de riesgo en cada momento y con las circunstancias particulares que en cada instalación deportiva se puedan llegar a dar.

En el Anexo I se recogen los **Carteles Informativos para los niveles de alerta** que serán utilizados en cada caso.

4.3.1. ALERTA DE VIENTO.

 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 8 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		


El viento, puede producir daños en instalaciones y equipamientos por su acción dinámica. Suele ser un agente meteorológico poco valorado pero que tiene un alto potencial destructor, por lo que conviene actuar con cautela. Los esfuerzos de viento son contemplados en los cálculos de las estructuras de los edificios desde hace muchos años, por lo que éstos deben estar preparados para resistirlos, y en caso de emergencia grave, su interior es un sitio seguro para refugiarse, sin embargo, las zonas exteriores suelen ser los lugares donde hay que extremar las precauciones, ya que en ocasiones por mala ejecución o por degradación, algunos revestimientos externos suelen estar expuestos a la acción del viento y pueden llegar a desprenderse. Los objetos más susceptibles de provocar daños suelen ser objetos ligeros y de forma laminar como chapas de cubierta o de fachadas ligeras, tejas, lonas y vallas publicitarias, cubiertas exentas, y otros con gran superficie expuesta como árboles, redes parabolones, etc. Además, pueden ser peligrosos objetos sueltos sin anclar como maceteros, ventanas y puertas exteriores abiertas, acopios de material exterior, etc.



Instalaciones Afectadas: Todas las Instalaciones Deportivas Municipales (Centros deportivos, polideportivos, pabellones deportivos, instalaciones específicas e instalaciones deportivas elementales).

Nivel Amarillo

- Una vez transmitida la alerta a la instalación, se transmitirá a los/as usuarios/as y personal de la instalación ésta alerta, mediante un cartel en lugar visible, en el que se informe de la situación de la alerta, de su nivel, de su vigencia prevista, y se establecerán una serie de recomendaciones como:
 - Tenga precaución al pasar cerca de árboles.
 - No abra puertas o ventanas exteriores sin consultar con algún responsable de la instalación.
 - Avise a algún responsable de la instalación si detecta alguna anomalía relacionada con el viento.
- Se realizará una inspección visual por la instalación al comienzo de la alerta, para detectar posibles objetos que puedan desprenderse o dañarse a causa del viento, estando atentos a instalaciones provisionales como lonas o banderolas.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 4 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta.
- Se informará a la coordinación de alertas meteorológicas de cualquier incidencia que se produzca o de cualquier actuación preventiva que pueda evitar un deterioro o una situación de riesgo.
- Una vez finalizada la alerta se realizará un informe con los daños ocasionados por el viento durante la alerta y con las observaciones que se crean convenientes para mejorar el protocolo. Este informe se transmitirá a la coordinación.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 9 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

Alerta nivel **AMARILLO POR VIENTO**: Las actividades no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida. Las Instalaciones Deportivas Elementales podrán ser cerradas en aplicación del protocolo de alertas del Servicio de Parques y Jardines.

Nivel Naranja

- Se realizarán las mismas actuaciones que en el caso de nivel amarillo, y además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 4 horas durante el periodo de vigencia de la alerta.
 - Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 2 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta).

Alerta nivel **NARANJA POR VIENTO**: Se suspenderán todas las actividades al aire libre. Las actividades a cubierto no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida. Las instalaciones deportivas ubicada en el "Jardín del Turia" deberán habilitar una zona segura para el acceso a la instalación, libre de posibles caídas de ramas u objetos que puedan desprenderse por la acción del viento y causar daños al/la usuario/a.

Nivel Rojo

- Se realizarán las mismas actuaciones que en el caso de nivel naranja, y además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 2 horas durante el período de vigencia de la alerta.


Alerta nivel **ROJO POR VIENTO**: Se suspenderán todas las actividades deportivas en las instalaciones.

4.3.2. ALERTA DE LLUVIA.

La lluvia intensa es un fenómeno meteorológico al que estamos acostumbrados en el mediterráneo. Aunque nuestro clima es seco, las lluvias intensas se suelen dar con asiduidad, sobre todo concentradas en la segunda quincena de septiembre y la primera de octubre. Las instalaciones de evacuación de aguas de lluvia suelen estar preparadas y calculadas para evacuar las enormes cantidades de agua que en esta época se suelen producir, pero también es común al ser un clima seco, durante el resto del año llueve poco, y se acumulen hojas y suciedad en las arquetas, canaletas abiertas e imbornales sinfónicos.



Esta acumulación de suciedad puede llegar a mermar en gran cantidad la capacidad de desagüe de

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6 Página 10 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.	

las instalaciones y en casos extremos puede producir inundaciones parciales. Los accidentes más frecuentes en instalaciones deportivas producidos por lluvia suelen afectar a maquinaria por pequeñas inundaciones, y a revestimientos interiores por filtraciones en cubiertas.

Instalaciones Afectadas: Todas las Instalaciones Deportivas Municipales (Centros deportivos, polideportivos, pabellones de barrio, instalaciones específicas e instalaciones deportivas elementales).



Nivel Amarillo

- Una vez transmitida la alerta a la instalación, se transmitirá a los/as usuarios/as y personal de la instalación ésta alerta, mediante un cartel en lugar visible, en el que se informe de la situación de la misma, de su nivel, de su vigencia prevista, y se establecerán una serie de recomendaciones como:
 - No abra puertas o ventanas exteriores sin consultar con algún responsable de la instalación.
 - Avise a algún responsable de la instalación si detecta alguna anomalía relacionada con la lluvia.
 - Tenga precaución al volver a casa. Evite atravesar zonas inundadas.
- Se realizará una inspección visual por la instalación al comienzo de la alerta, para detectar posibles imbornales o canaletas obturados.
- Se inspeccionarán las puertas y ventanas para comprobar que están cerradas para evitar la entrada de agua y/o su cierre accidental violento.
- Se revisarán las canaletas y sumideros exteriores para comprobar su perfecto funcionamiento.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 4 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta.
- Se informará a la coordinación de alertas meteorológicas de cualquier incidencia que se produzca o de cualquier actuación preventiva que pueda evitar un deterioro o una situación de riesgo.
- Una vez finalizada la alerta se realizará un informe con los daños ocasionados por el viento durante la alerta y con las observaciones que se crean convenientes para mejorar el protocolo. Este informe se transmitirá a la coordinación.

Alerta nivel **AMARILLO POR LLUVIA**: Las actividades no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida. Las Instalaciones Deportivas Elementales podrán ser cerradas en aplicación del protocolo de alertas del Servicio de Parques y Jardines.

Nivel Naranja

- Se realizarán las mismas actuaciones que en el caso de nivel amarillo, y además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 4 horas durante el periodo de vigencia de la alerta.
 - Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 2 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta.


 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6 Página 11 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.	

Alerta nivel **NARANJA POR LLUVIA**: Se suspenderán todas las actividades al aire libre. Las actividades a cubierto no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida. Las instalaciones deportivas ubicada en el “Jardín del Turia” deberán suspender todas las actividades, ya que no se podrá acceder a las mismas a través de las zonas arboladas (en aplicación del protocolo de alertas del Servicio de Parques y Jardines del Ayuntamiento).

Nivel Rojo

- Se realizarán las mismas actuaciones que en el caso de nivel naranja, y además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 2 horas durante el período de vigencia de la alerta.
 - Se realizará un seguimiento continuo a través del canal de comunicación de alertas de la FDM.

Alerta nivel **ROJO POR LLUVIA**: Se suspenderán todas las actividades deportivas en las instalaciones.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 12 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.3.3. ALERTA MARÍTIMA (Fenómenos Costeros).

La alerta marítima se suele proclamar cuando existe una combinación de viento y oleaje. Solo afecta a instalaciones deportivas náuticas y/o situadas junto al mar o en sus proximidades (500 m de la costa). A la acción del viento, se une la acción dinámica de las olas y las posibles inundaciones producidas por el aumento relativo de la cota del mar. La mezcla de vientos fuertes con oleaje puede producir en determinadas zonas de rompiente repentinas sacudidas de mar ante las que hay que aumentar la precaución.




Instalaciones Afectadas: Escuela municipal de vela, instalación de vóley playa (Playa de Malvarrosa), canales náuticos (periodo estival). Otras instalaciones próximas al Paseo Marítimo (en su caso).

Nivel Amarillo

- Una vez transmitida la alerta a la instalación, se transmitirá a los/as usuarios/as y personal de la instalación ésta alerta, mediante un cartel en lugar visible, en el que se informe de la situación de la alerta, de su nivel, de su vigencia prevista, y se establecerán una serie de recomendaciones como:
 - Tenga precaución al pasar cerca de árboles.
 - No abra puertas o ventanas exteriores sin consultar con algún responsable de la instalación.
 - No deje sin su supervisión material o equipamiento ligero no sujeto, como velas sin arriar, material deportivo como tablas de windsurf, etc.
 - Tenga precaución al pasar en las inmediaciones de zonas de rompientes de olas como espigones o paseos marítimos.
 - Avise a algún/a responsable de la instalación si detecta alguna anomalía relacionada con el temporal
- Se realizará una inspección visual por la instalación al comienzo de la alerta, para detectar posibles objetos que puedan desprenderse o dañarse a causa del viento, estando atentos/as a instalaciones provisionales como lonas o banderolas.
- Se inspeccionarán las puertas y ventanas para comprobar que están cerradas para evitar la entrada de agua y/o su cierre accidental violento.
- Se revisarán las canaletas y sumideros exteriores para comprobar su perfecto funcionamiento.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 4 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta.
- Se informará a la coordinación de alertas meteorológicas de cualquier incidencia que se produzca o de cualquier actuación preventiva que pueda evitar un deterioro o una situación de riesgo.
- Una vez finalizada la alerta se realizará un informe con los daños ocasionados por el viento durante la alerta y con las observaciones que se crean convenientes para mejorar el protocolo. Este informe se transmitirá a la coordinación.

Alerta nivel **AMARILLO MARÍTIMA**: Las actividades no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida. Para las actividades en el agua se tendrá en cuenta las indicaciones del personal de seguridad de las playas.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 13 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

Nivel Naranja


- Se realizarán las mismas actuaciones que en el caso de nivel amarillo, y además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 4 horas durante el periodo de vigencia de la alerta.
 - Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 2 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta.

Alerta nivel **NARANJA MARÍTIMA**: Se suspenderán todas las actividades al aire libre y en el agua. Las actividades a cubierto no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida.

Nivel Rojo

- Se realizarán las mismas actuaciones que en el caso de nivel naranja, y además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 2 horas durante el período de vigencia de la alerta.
 - Se realizará un seguimiento continuo a través del canal de comunicación de alertas de la FDM.

Alerta nivel **ROJO MARÍTIMA**: Se suspenderán todas las actividades deportivas en las instalaciones.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 14 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.3.4. ALERTA ALTAS TEMPERATURAS (OLA DE CALOR).

La alerta por altas temperaturas se activa anualmente por la Dirección General de Salud Pública desde el 15 de junio hasta el 30 de septiembre, cuando se prevén temperaturas máximas por encima del valor promedio máximo. Con estas condiciones climáticas se tendrán en cuenta que, por ejemplo, los cerramientos exteriores de los edificios y algunos pavimentos absorben gran cantidad de energía y pueden alcanzar altas temperaturas (el césped artificial puede llegar a alcanzar los 60-70°C en casos extremos) Los edificios deportivos suelen estar preparados para soportar altas temperaturas mediante ventilación natural y aislantes que evitan la transmisión directa del calor absorbido por los cerramientos. Sin embargo, se deberán extremar las precauciones en zonas expuestas al sol y/o con deficiente ventilación.



Otro aspecto importante es la difusión de información general sobre medidas preventivas para la salud ante una ola de calor:

- Correcta hidratación.
- Buscar zonas con sombra.
- Protección de las radiaciones solares.
- No realizar actividad física en las horas centrales de calor.
- Evitar los golpes de calor y consecuencias.

Algunos síntomas que nos pueden ayudar a reconocer un “golpe de calor” son, entre otros, los siguientes:


- Temperatura corporal elevada (39,5 ° C en la boca).
- Piel enrojecida, caliente y seca (sin sudor).
- Pulso acelerado y más fuerte de lo normal.
- Dolor de cabeza.
- Náusea, mareo, somnolencia y sed intensa.
- Confusión, convulsiones y pérdida de conciencia.

Instalaciones Afectadas: Todas las Instalaciones Deportivas Municipales (Centros deportivos, polideportivos, pabellones de barrio, instalaciones específicas e instalaciones deportivas elementales).

Nivel Amarillo

Se estima que existe un nivel moderado de riesgo con un perfil bajo de intervención cuando la temperatura prevista para el día en curso y el día siguiente es igual o superior a 35 ° C e inferior a 39° C.

- Temperaturas entre 35 y 39° C.
- Una vez transmitida la alerta a la instalación, se transmitirá a los/as usuarios/as y personal de la instalación, mediante un cartel en lugar visible, en el que se informe de la situación de la alerta, nivel y vigencia prevista, y se establecerán una serie de recomendaciones como:
 - Precaución si padece algún tipo de enfermedad que puede agravarse por las altas temperaturas.
 - Precaución de hidratarse bien y de forma continua.
 - Evitar las exposiciones al sol, principalmente si realiza ejercicio físico.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 15 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

- Informar sobre cómo prevenir los efectos de la ola de calor.
- En las escuelas deportivas de verano: realización de talleres de prevención; informar al equipo técnico de coordinación, monitoras y monitores de las actividades sobre cómo prevenir los efectos de la ola de calor; reparto y exposición de hojas informativas.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 4 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se producen cambios del nivel de alerta.
- Tener en cuenta a la hora de programar los riegos necesarios de los campos de césped artificial de caucho negro, que con las altas temperaturas estas superficies absorben mucho calor.
- Se informará a la coordinación de alertas meteorológicas de cualquier incidencia que se produzca o de cualquier actuación preventiva que pueda evitar un deterioro o una situación de riesgo.
- Finalizada la alerta, se realizará un informe con las incidencias y observaciones que se crean convenientes. Este informe se transmitirá a la coordinación de emergencias de la FDM.

Alerta nivel **AMARILLO ALTAS TEMPERATURAS**: Las actividades no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida.

Nivel Naranja

Se considera que existe un alto nivel de riesgo con un perfil incrementado de las intervenciones previstas para el nivel de riesgo 1 (amarillo), cuando la temperatura máxima prevista para el día en curso y el día siguiente es igual o superior a 39°C y menor de 41° C.


- Temperaturas entre 39 y 41° C.
- Se realizarán las mismas actuaciones que en el nivel amarillo y, además:
 - Se realizará una inspección visual por la instalación cada 4 horas durante el periodo de vigencia de la alerta.
 - Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 2 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta.

Alerta nivel **NARANJA ALTAS TEMPERATURAS**: Se suspenderán las actividades deportivas al aire libre y que coincidan con las horas centrales del día. Las actividades a cubierto no se suspenderán salvo que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida.

Nivel Rojo

Se considera que existe un nivel de riesgo extremo con un perfil elevado de intervención cuando la temperatura máxima prevista para el día en curso y el día siguiente es igual o superior a 41° C. En este nivel nos encontramos frente a efectos potenciales en la salud por "ola de calor" (aumento manifiesto de la mortalidad en población vulnerable).

- Temperaturas igual o superior a 41° C.
- Se realizarán las mismas actuaciones que en el nivel naranja y, además:

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 16 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

- Posibilidad de cancelar las actividades que coincidan con las horas centrales del día.
- Anuncio por megafonía de la situación de alerta. Informar sobre cómo prevenir los efectos de la ola de calor.
- Vigilar a las personas usuarias de las instalaciones deportivas, y de las piscinas en los días en que la alerta está activada.

Alerta nivel **ROJO ALTAS TEMPERATURAS**: Se suspenderán las actividades deportivas al aire libre y cubiertas que coincidan con las horas centrales del día. Se podrá ampliar el horario de suspensión siempre que exista una situación de peligro manifiesto para las personas o el comité de alertas establezca cualquier otra medida.

4.3.5. EJEMPLO DE PROTOCOLO EN CASO DE OLA DE CALOR DE UNA ESCUELA DEPORTIVA DE VERANO

Este Protocolo se pone en marcha por los riesgos graves que conlleva una exposición prolongada al calor, siendo el más grave el denominado golpe de calor, pudiendo provocar la muerte o secuelas importantes si no es tratado de forma inmediata.

Algunos síntomas que nos pueden ayudar a reconocer un golpe de calor son:


- Temperatura corporal elevada (39'5 ° C en la boca).
- Piel enrojecida, caliente y seca (sin sudor).
- Pulso acelerado y más fuerte de lo normal.
- Dolor de cabeza.
- Náusea, mareo, somnolencia y sed intensa.
- Confusión, convulsiones y pérdida de conciencia.

Los grupos poblacionales más vulnerables a la exposición a temperaturas excesivas, y que se encuentran entre nuestro alumnado son: la infantil, las personas con enfermedades crónicas de base y las personas en riesgo o situación de exclusión social.

MEDIDAS BÁSICAS (NIVEL DE RIESGO VERDE)

La dirección de la escuela de verano, deberán proceder de la siguiente forma:

- Todas las mañanas, antes de las 8'30, comprobarán en la siguiente dirección (www.sp.san.qva.es/calor), la evolución de la alerta por altas temperaturas.
- Una vez recepcionado el listado de participantes de cada una de los grupos organizados, sería necesario en todo caso identificarán al siguiente alumnado:
 - Procedentes de Servicios Sociales: suele ser habitual que este alumnado no se presente a la actividad con una botella de agua. Su monitor comprobará que llevan la botella del agua; en el caso de no ser así, supervisará que en los momentos indicados para la hidratación (cada 25 minutos), se hidratan correctamente en los puntos de agua de la propia instalación.
 - Enfermos crónicos (enfermedades respiratorias y corazón): El director alertará al monitor acerca de la condición de este alumnado. Se extremará la supervisión con el fin de controlar cualquier síntoma de los mencionados en la introducción. Los medicamentos "de rescate" de estos alumnos estarán perfectamente controlados.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 17 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

- Se cumplirá con la programación establecida, que ya tiene en cuenta los momentos de pausa, los cambios de espacio para proteger al alumnado de la exposición constante al sol y los momentos de hidratación.
- Se supervisará que el alumnado se aplica la crema solar (en caso de niños menores de 10 años serán los monitores los que la apliquen). Asimismo, **se comprobará que los menores de 10 años realizan las actividades al aire libre siempre con gorra.**
- Todo el alumnado se hidratará y se alimentará en los momentos establecidos, sin excepción.

NIVEL DE RIESGO AMARILLO (ENTRE 35 A 39 °C)

A las medidas mencionadas anteriormente se le sumarán las siguientes:

- La dirección comprobará el estado de la alerta cada 4 horas.
- Se aumenta la frecuencia de hidratación a 20 minutos. Es decir, durante cualquier práctica que conlleve ejercicio físico, se procederá a detener la actividad a los 20 minutos para que el alumnado proceda a una correcta hidratación.
- Además, de la hidratación, se procederá con la siguiente medida para mantener la temperatura corporal:
 - El alumnado se refrescará la cara, la nuca y la cabeza (coronilla).
 - La dirección de la escuela recordará al personal de la instalación el riego del campo de fútbol con la suficiente antelación para su uso.



NIVEL DE RIESGO NARANJA (ENTRE 39 A 41 °C)

Las actividades físicas con exposición al sol se eliminarán. Tan solo se podrán realizar juegos de agua (batalla de globos, manguera y aspersores, por ejemplo). El resto de las actividades se realizarán a cubierto con el siguiente protocolo:

- La dirección comprobará la evolución de la alerta cada 2 horas.
- El tiempo de hidratación y refresco corporal se reducirá a los 10 minutos.

NIVEL DE RIESGO ROJO (MÁS DE 41 °C)

- Se suspenderá la actividad física, tanto a cubierto como en el exterior.
- Se comunicará dicha suspensión a través de las redes sociales para que los tutores, padres y madres del alumnado sean conocedores de la situación.
- Si la situación ha sido prevista con un día de antelación, se informará a los padres, madres y tutores de la situación del día siguiente para que puedan valorar que sus hijos o menores a cargo permanezcan en sus casas. De cualquier manera, la Escuela permanecerá abierta, pero sin ningún tipo de actividad física.
- Desde la se comunicará por correo electrónico a todas las familias esta situación, de cara a reforzar la actuación verbal de nuestros directores.

 	PROCEDIMIENTO FDM-1540101	Revisión nº 6	Página 18 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.3.6. ALERTA NIEVE.


La alerta por nieve es la menos probable de todas, y en el municipio de Valencia puede tener un retorno aproximado de 50-100 años, sin embargo y quizás por esa misma característica hay que abordarla, ya que aunque sus consecuencias no fueran muy graves, el personal encargado del mantenimiento y la atención al público, así como los usuarios deberían tener una serie de recomendaciones a la hora de saber que hacer en caso de nevada. Los edificios están calculados para soportar sobrecargas de nieve de 40 Kg/m², por lo que no debe de suponer un riesgo, pero otras estructuras auxiliares como sombreros, o incluso árboles pueden verse afectados por la acción del peso propio de la nieve.



Instalaciones Afectadas: Todas, aunque especialmente las instalaciones deportivas situadas en zonas abiertas, lejos del calor latente de los edificios, donde la temperatura suele estar 2-3°C por debajo de la del centro de la ciudad. (Nazaret, Parque Benicalap, etc.).

Todos los niveles

- Una vez transmitida la alerta a la instalación, se transmitirá a los/as usuarios/as y personal de la instalación ésta alerta, mediante un cartel en lugar visible, en el que se informe de la situación de la alerta, de su nivel, de su vigencia prevista, y se establecerán una serie de recomendaciones como:
 - Tenga precaución al andar por zonas nevadas ya que pueden estar heladas y ser muy deslizantes, especialmente zonas en rampa y zonas de sombra.
 - Evite circular debajo de aleros de cubierta ya que pueden desprenderse trozos de hielo.
 - Utilice ropa deportiva adecuada para el frío si va a realizar deporte al exterior
 - Avise a algún responsable de la instalación si detecta alguna anomalía relacionada con la nieve o el hielo.
- Se realizará una inspección visual por toda la instalación cada 2 horas para comprobar la evolución de la nevada y posibles acumulaciones peligrosas o desprendimientos.
- Se aprovisionará de una pequeña cantidad de sal para que en el caso en que la nieve cuaje pueda extenderse por los recorridos más utilizados para deshacerla. (En caso de que no exista el aprovisionamiento podrá utilizarse la del descalcificador).
- Se podrá eliminar la nieve acumulada de las pistas deportivas mediante cepillado, nunca con pala metálica, ya que puede deteriorar los pavimentos deportivos.
- Se intentará balizar las zonas de alero para evitar que posibles desprendimientos de nieve o hielo puedan provocar un accidente.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 4 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta (a través de la página web del instituto nacional de meteorología <http://www.aemet.es/es/eltiempo/prediccion/avisos>).
- Se informará a la coordinación de alertas meteorológicas de cualquier incidencia que se produzca o de cualquier actuación preventiva que pueda evitar un deterioro o una situación de riesgo.
- Una vez finalizada la alerta se realizará un informe con las diferentes incidencias producidas por las altas temperaturas durante la alerta y con las observaciones que se crean convenientes para mejorar el protocolo. Este informe se transmitirá a la coordinación.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6 Página 19 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.	

4.3.7. ALERTA BAJAS TEMPERATURAS.


La alerta por bajas temperaturas es algo más frecuente que la de nieve pero en todo caso muy poco probable. Por ello hay que tomar una serie de precauciones ya que en Valencia no estamos acostumbrados a las heladas y sus consecuencias. Se suelen producir en días de invierno, con noches despejadas y con vientos de componente norte. Las temperaturas peligrosas son las que comienzan a bajar de 0°C, ya que es el punto de congelación del agua y puede presentar problemas.



Instalaciones Afectadas: Todas, aunque especialmente las instalaciones deportivas situadas en zonas abiertas, lejos del calor latente de los edificios, donde la temperatura suele estar 2-3°C por debajo de la del centro de la ciudad. (Nazaret, Parque Benicalap, etc.)

Todos los niveles

- Una vez transmitida la alerta a la instalación, se transmitirá a los/as usuarios/as y personal de la instalación ésta alerta, mediante un cartel en lugar visible, en el que se informe de la situación de la alerta, de su nivel, de su vigencia prevista, y se establecerán una serie de recomendaciones como:
 - Tenga precaución al circular por el exterior ya que pueden existir pavimentos deslizantes por heladas, especialmente zonas en rampa y zonas de sombra
 - Evite circular debajo de aleros de cubierta ya que pueden desprenderse trozos de hielo
 - Utilice ropa deportiva adecuada para el frío si va a realizar deporte al exterior
 - Avise a algún responsable de la instalación si detecta alguna anomalía relacionada con las bajas temperaturas o el hielo.
- Se evitará utilizar el riego por aspersion y las fuentes ornamentales si la temperatura desciende de 0° C.
- Se realizará una inspección visual por toda la instalación antes de comenzar la jornada y cuando anochezca para comprobar la evolución de la helada y posibles zonas deslizantes o de desprendimiento de hielo.
- Se aprovisionará de una pequeña cantidad de sal para extenderse por los recorridos más utilizados y deshacer el hielo. (En caso de que no exista el aprovisionamiento podrá utilizarse la del descalcificador).
- Se intentará balizar las zonas de alero para evitar que posibles desprendimientos de hielo puedan provocar un accidente.
- Se realizará un seguimiento de la evolución de la alerta cada 4 horas a través del canal de comunicación de alertas de la FDM para comprobar si se cambia de nivel de alerta (a través de la página web del instituto nacional de meteorología <http://www.aemet.es/es/eltiempo/prediccion/avisos>).
- Se informará a la coordinación de alertas meteorológicas de cualquier incidencia que se produzca o de cualquier actuación preventiva que pueda evitar un deterioro o una situación de riesgo.
- Una vez finalizada la alerta se realizará un informe con los posibles incidentes relacionados por las altas temperaturas durante la alerta y con las observaciones que se crean convenientes para mejorar el protocolo. Este informe se transmitirá a la coordinación.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 20 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.3.8. ALERTAS PARA EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE CELEBREN EN LA VÍA PÚBLICA.

En las calles de la ciudad de València se celebran todos los años cerca de 50 eventos deportivos. Este uso que se hace excepcional de la vía pública, apta para la circulación de vehículos y viandantes, se realiza con un cierre total o parcial de la calzada para que de esta forma se desarrolle de una forma segura.

Los diferentes tipos de alerta y sus categorías han sido tomados directamente de la AEMET <http://www.aemet.es/es/eltiempo/prediccion/avisos>, y éstas se distribuyen en los siguientes tipos:

- Viento.
- Lluvia.
- Marítima.
- Altas Temperaturas
- Nieve.
- Bajas Temperaturas.



Y para cada uno de los tipos de alerta descritos anteriormente, existe una categoría según la gravedad de sus consecuencias previstas:

- Alerta Amarilla.
- Alerta Naranja.
- Alerta Roja.


Cuadro de niveles de alerta para el Norte de Valencia acordados según condiciones meteorológicas (AEMET, 2022)

Litoral Norte Valencia	Temperaturas máximas			Temperaturas mínimas		
	Amarillo	Naranja	Rojo	Amarillo	Naranja	Rojo
	36	39	42	-1	-4	-8

Litoral Norte Valencia	Racha Máxima		
	Amarillo	Naranja	Rojo
	70	90	130

Litoral Norte Valencia	Precipitación 12h			Precipitación 1h			Nieve 24h		
	Amarillo	Naranja	Rojo	Amarillo	Naranja	Rojo	Amarillo	Naranja	Rojo
	60	100	180	20	40	90	2	5	20

<http://www.fdmvalencia.es/es/eventos/iii-marxa-contra-la-violencia-de-genero/>

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 21 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		


4.3.8.1. PROTOCOLO DE TOMA DE DECISIÓN

Se establece el siguiente criterio según nivel de Alerta y plazo previo al inicio de la prueba:

Nivel de Alerta	Plazo	Actuación
AMARILLA	48 horas	Establecer medidas de seguridad en montajes, recorrido, etc.
	24 horas	Seguimiento medidas adoptadas
	Hasta Inicio	Comprobación de idoneidad de las medidas adoptadas
	Durante la prueba	Seguimiento de las Alertas Meteorológicas
NARANJA (1)	48 horas	Convocar y reunir al Comité de Crisis para evaluar la situación y fijar medidas
	24 horas	
	12 horas	Seguimiento de la previsión de alertas, confirmación y/o modificación de las medidas a adoptar
	4 horas	
	2 horas	El Comité de Crisis toma una determinación sobre la realización o cancelación de la prueba
	Inicio Prueba	Confirmación de que se puede celebrar la prueba con las medidas de seguridad adoptadas.
	Durante la prueba	En caso de agravarse la situación el Comité de Crisis puede adoptar la decisión de suspender la prueba. <i>Nota:</i> En caso de cambio de condiciones, tener en cuenta que una alerta ROJA es motivo de suspensión automática de la prueba.
ROJA (1)	48 horas	Convocar y reunir al Comité de Crisis para evaluar la situación y fijar medidas
	24 horas	
	12 horas	Seguimiento de la previsión de alertas, confirmación y/o modificación de las medidas a adoptar
	4 horas	
	2 horas	En caso de mantenerse la Alerta Roja el Comité de Crisis deberá Suspender la Prueba.
	Inicio Prueba	Se <u>suspenderá</u> la prueba
	Durante la prueba	Se <u>suspenderá</u> la prueba

¹ En las pruebas organizadas por la FDM una alerta naranja o roja en el momento o transcurso de una prueba será causa de CANCELACIÓN de la misma.

En el resto de pruebas será el Comité de Crisis el que tome la determinación en función de sus protocolos de Alerta.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 22 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.3.8.2. COMITÉ DE CRISIS

El Organizador del Evento preverá la existencia de un Comité de Crisis que tenga que hacer un seguimiento y actuar en caso de que exista alerta amarilla, naranja, roja.

Estará formado por:

- Organización del Evento
 - Director de Seguridad
 - Director de Prueba
 - Director Médico
- Fundación Deportiva Municipal de Valencia: Responsable Meteoalertas
- Policía Local: Intendente de Guardia
- Protección Civil
- Otros (según tipo de prueba): Guardia Civil, Policía Nacional, Capitanía Marítima...

Toma de decisión:

En caso de falta de unanimidad, será el representante de Protección Civil quién tendrá poder de decisión sobre la cancelación o no de la prueba.

4.3.8.3. PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN.


Para cada evento se celebrará una reunión en la que se informará al **RESPONSABLE DE ALARMAS DEL EVENTO DEPORTIVO** de los tipos de alerta y categorías y, en su caso, de las actuaciones y medidas preventivas que se deban adoptar en función del nivel de alerta.

Por parte de la FDM, se procederá, cuatro horas antes de la hora de inicio prevista en cada prueba/carrera a comprobar a través de la página web de la AEMET <http://www.aemet.es/es/el tiempo/prediccion/avisos>, en cada caso los tipos de alerta y categorías (verde/amarillo/naranja/rojo) existentes a cada una de ellas.

Nivel de Alerta Amarilla

Se establecerán una serie de recomendaciones:

- Realizar una inspección visual de las vías públicas dónde va a realizarse el evento deportivo para detectar posibles objetos que puedan desprenderse o dañarse a causa del viento (árboles, farolas, zonas marítimas: paseos, espigones o rompientes de olas, puertos marítimos con barcos, velas, etc.), estando atentos a instalaciones provisionales como lonas, arcos hinchables, banderolas, vallas, etc., que, en su caso, deberán ser retirados.
- Realizar un seguimiento de la evolución de la alerta cada 30 minutos durante las 4 horas previas al inicio de cada evento, a través de la página web del Instituto Nacional de Meteorología (AEMET).
- El/la coordinador/a de eventos deportivos informará del nivel de alerta y de las evoluciones de la misma, así como de cualquier incidencia que se produzca, así como de las actuaciones preventivas por parte de la FDM se consideren necesarias para evitar cualquier situación de riesgo.
- Se realizará una reunión de emergencia entre el/la coordinador/a responsable de eventos deportivos, personal técnico de apoyo designados de la FDM y



	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6 Página 23 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.	

organizador/a del evento para analizar las actuaciones excepciones a realizar, evaluándose la posibilidad de cancelar el evento previsto.

- Variar el recorrido de la prueba.
- Reducir la duración de la prueba.
- Balizar las zonas del recorrido del evento.
- En el caso de alerta por altas temperaturas (35-39° alerta amarilla) evitar zonas con exposiciones al sol y buscar zonas en sombra. Adoptar medidas de hidratación y protección de los/as participantes.
- En el caso de alerta por bajas temperaturas que hiciese el terreno peligroso, evitar pavimentos deslizantes por heladas, especialmente zonas en rampa y zonas de sombra.
- Aprovisionar de cantidades de sal en caso de aguanieve o, en caso de que la nieve cuaje.
- Utilización de ropa deportiva y equipamientos adecuados.
- Avise a algún responsable del evento si detecta alguna anomalía relacionada con la alerta y el evento deportivo.
- Una vez finalizada la alerta, se procederá a realizar un informe en el que se detalle el nivel de alerta y su evolución, las actuaciones preventivas adoptadas, las acciones realizadas y los daños que, en su caso, se hubieran ocasionado, con las observaciones que se consideren necesarias.

Nivel Naranja y Rojo.



- Se seguirá en todo momento lo establecido en el PROTOCOLO DE TOMA DE DECISIÓN (ver apartado anterior)

 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 24 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

4.4. COMUNICACIÓN DE DAÑOS PRODUCIDOS EN ESPACIOS DEPORTIVOS GESTIONADOS POR LA FDM


Una vez finalizada cualquiera de las alertas indicadas con anterioridad, en el caso de que se produzcan daños en las infraestructuras de los espacios deportivos gestionados por la FDM, el Responsable de la FDM completará el registro I540101-F2. Formulario comunicación de daños tras alerta meteorológica.

Una vez completado el registro debe enviarse a deportes@fdmvalencia.es. La persona asignada en el Servicio de Deportes recopilará los diferentes registros realizados y dará traslado al Servicio de Infraestructuras para que realice las acciones que corresponda.


 	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6 Página 25 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.	

5. REGISTROS

- I540101-F1. Designación responsable en instalaciones deportivas municipales y eventos de la ciudad
- I540101-F2. Formulario comunicación de daños tras alerta meteorológica.

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 26 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

- I540101-F1. Designación responsable en instalaciones deportivas municipales y eventos de la ciudad



FDM-I540101-F1. PROTOCOLO DE ALERTA METEOROLÓGICA
 DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE EN INSTALACIONES DEPORTIVAS
 MUNICIPALES (EVENTOS) EN VÍA PÚBLICA

Doni /Doña _____ con DNI _____ en
 calidad de Director/a de la instalación/evento _____ designo
 como **Responsable de Alertas** a la persona cuyos datos aparecen detallados a continuación, quien
 deberá asumir las siguientes responsabilidades:

- Conocer de manera exhaustiva el protocolo de alertas meteorológicas de la Fundación Deportiva Municipal.
- ✓ Recibir información por parte del Coordinador de Alertas de la FDM en relación a las alertas meteorológicas y su tratamiento.
- ✓ Registrarse en el Canal de Comunicación de Alertas de la FDM.
- Aplicar las directrices establecidas en el Protocolo de Alertas en función de las instrucciones transmitidas por el Coordinador de Alertas.
- ✓ Mantener comunicación directa con el responsable mencionado a través de correo electrónico y mensajería móvil, a fin de informar y recibir información sobre el grado de alerta, su evolución y comunicación sobre el estado de la instalación o materiales implicados.

Responsable de Alertas

Nombre: _____ Apellidos: _____
 DNI: _____ Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____

Para que conste a todos los efectos:

Firma Responsable de Alertas
Director/a de Instalación/Evento

En València, a _____ de 20__


Cláusula de protección de datos.

Los datos por Ud. facilitados serán tratados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia (OAM FDM), en calidad de Responsable de Tratamiento, con la finalidad de incluirte en un grupo de difusión (vía WhatsApp u otro medio similar) con objeto de que pueda informar a los usuarios de las instalaciones deportivas de la FDM sobre los consejos y medidas preventivas específicas a llevar a cabo para cada una de las alertas meteorológicas, en función de las instrucciones transmitidas por el Coordinador de Alertas.

Los datos no serán cedidos a terceros, salvo que sean comunicados a las entidades públicas o privadas, a las cuales sea necesario u obligatorio ceder éstos para poder gestionar su solicitud, así como en los supuestos previstos, según Ley.

Ud. puede solicitar más información, así como ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación o, en su caso, Oposición, presentando el escrito a través del Registro de Entrada o mediante correo postal dirigido a Fundación Deportiva Municipal de Valencia, Paseo de la Rabina, Num. 42, Valencia (46008) o mediante correo electrónico: dpd@fdmvalencia.es. En caso de que sea necesario, se le solicitará documento que acredite fehacientemente su identidad.

Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos dpd@fdmvalencia.es o ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 27 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

	FDM-I540101-F1. PROTOCOLO DE ALERTAS METEOROLÓGICAS.		
	DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE EN INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS EN VÍA PÚBLICA		

Don /Doña _____ con DNI _____, en calidad de Director/a de la instalación/evento _____ designo como **Responsable de Alertas** a la persona cuyos datos aparecen detallados a continuación, quien deberá asumir las siguientes responsabilidades:

- ✓ Conocer de manera exhaustiva el protocolo de alertas meteorológicas de la Fundación Deportiva Municipal.
- ✓ Recibir información por parte del Coordinador de Alertas de la FDM en relación a las alertas meteorológicas y su tratamiento.
- ✓ Registrarse en el Canal de Comunicación de Alertas de la FDM.
- ✓ Aplicar las directrices establecidas en el Protocolo de Alertas en función de las instrucciones transmitidas por el Coordinador de Alertas.
- ✓ Mantener comunicación directa con el responsable mencionado a través de correo electrónico y mensajería móvil, a fin de informar y recibir información sobre el grado de alerta, su evolución y comunicación sobre el estado de la instalación o materiales implicados.

Responsable de Alertas

Nombre: _____ Apellidos: _____

DNI: _____ Teléfono: _____


Correo electrónico: _____


Para que conste a todos los efectos:

Firma Responsable de Alertas

Director/a de Instalación/Evento

En València, a _____ de 20__

	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 28 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

	I540101-F2. Formulario comunicación de daños tras alerta meteorológica
---	---

FECHA:
INSTALACIÓN:
RESPONSABLE:
FENÓMENO METEOROLÓGICO:
Nº INCIDENCIA: INCIDENCIA:

DAÑOS EXTERIORES: NO SI. **DESCRIPCIÓN DAÑOS INTERIORES:**
(Dictaminar sobre causas en los siniestros de bienes asegurados adjuntar fotografía del daño y de la causa del daño)

1.
2.
3.
4.
5.

VALORACIÓN CUALITATIVA: Leve Grave Muy Grave

Se ha tenido que suspender la actividad en el emplazamiento: Si No

DAÑOS INTERIORES: NO SI. **DESCRIPCIÓN DAÑOS INTERIORES:**
(Dictaminar sobre causas en los siniestros de bienes asegurados adjuntar fotografía del daño y de la causa del daño)

1.
2.
3.
4.
5.

VALORACIÓN CUALITATIVA: Leve Grave Muy Grave

Se ha tenido que suspender la actividad en el emplazamiento: Si No

Recabar cuantas pruebas o informes complementarios que se consideren necesarios para conocer el alcance del daño (adjuntar fotografías describiendo y enumerando los daños con el orden indicado anteriormente).

ANEXO I. CARTELES INFORMATIVOS DE NIVELES DE ALERTA





Nivell d'Alerta

Groga Calor

Temperatures entre 35° y 39°

- 
Seguiment de l'alerta en AEMET
- 
Buscar llocs d'ombra i hidratar-se constantment
- 
Atenció als espais exposats al sol
- 
No realitzar exercici en les hores centrals del dia
- 
Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència

Més informació: www.fdmvalencia.es








Nivell d' Alerta

GrogaPluja



Precaució en tornar a casa. Evita travessar zones inundades



Finestres i portes de l'exterior tancades




Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència



Seguiment de l'alerta en AEMET

Més informació: www.fdmvalencia.es                         

	PROCEDIMIENTO FDM-1540101	Revisión nº 6	Página 31 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		






Nivell d'Alerta

Groga Vent



No circule per l'exterior de la instal·lació



Atenció als arbres, etc...



Finestres i portes de l'exterior tancades



Seguiment de l'alerta en AEMET



Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència

Més informació: www.fdmvalencia.es








Nivell d'Alerta

Roja Calor

Temperatures iguals o majors a 41°



Possibilitat de tancament d'instal·lació



Buscar llocs d'ombra i hidratar-se constantment



Disminuir la intensitat de l'activitat física



Atenció als espais exposats al sol



Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència



Seguiment de l'alerta en AEMET



No realitzar exercici en les hores centrals del dia

Més informació: www.fdmvalencia.es

FDM - Toda la organización






Nivell d'Alerta

RojaPluja



Precaució en tomar a casa. Evita travessar zones inundades



Possibilitat de tancament d'instal·lació



Perill de raigs. Convenient anar prop dels edificis



Seguiment de l'alerta en AEMET



Finestres i portes de l'exterior tancades



Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència

Més informació: www.fdmvalencia.es







Nivell d' Alerta

RojaVent



No circule per l'exterior de la instal·lació



Possibilitat de tancament d'instal·lació



Atenció als arbres, cornises, tanques, etc...



Seguiment de l'alerta en AEMET



Finestres i portes de l'exterior tancades



Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència

Més informació: www.fdmvalencia.es



FDM - Toda la organización



Nivell d'Alerta Taronja Calor

Temperatures entre 39° y 41°



Disminuir la intensitat de l'activitat física



Buscar llocs d'ombra i hidratar-se constantment



Seguiment de l'alerta en AEMET



Atenció als espais exposats al sol




Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència



No realitzar exercici en les hores centrals del dia

Més informació: www.fdmvalencia.es



	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 36 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		






Nivell d'Alerta

Taronja Pluja



Precaució en tornar a casa. Evita travessar zones inundades



Perill de raigs. Convenent anar prop dels edificis



Finestres i portes de l'exterior tancades




Seguiment de l'alerta en AEMET



Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència

Més informació: www.fdmvalencia.es



	PROCEDIMIENTO FDM-1540101	Revisión nº 6	Página 37 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		






Nivell d' Alerta

Taronja Vent



No circule
per l'exterior de la instal·lació



Atenció a los árboles, cornisas, vallas, etc...



Finestres
i portes de l'exterior tancades




Seguiment de la alerta en AEMET



Avisar al responsable de la instal·lació de qualsevol incidència

Més informació: www.fdmvalencia.es



	PROCEDIMIENTO FDM-I540101	Revisión nº 6	Página 38 de 38
	PROTOCOLO ALERTAS METEOROLÓGICAS PARA SU APLICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES Y EVENTOS DEPORTIVOS QUE SE DESARROLLEN EN VÍA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA, METEOLERTA FDM-VALÈNCIA.		

ANEXO II - SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN LA LISTA DE DIFUSIÓN “METEOALERTA FDM VALÈNCIA”

Con la finalidad de adaptar a la legislación de protección de datos al funcionamiento de este canal de comunicación se traslada a otro número de teléfono (697466646).

Como puedes autorizar para que te incluyan en la nueva lista de difusión:

1. Registrar el nuevo número (697466646) en tu terminal.
2. Mandar un mensaje privado al este número solicitando su inclusión en la lista de difusión indicando el nombre apellidos, entidad a la que representa y el motivo.
3. En caso de ser aceptada la solicitud de inclusión se mandará un mensaje de **Aceptación tratamiento de protección de datos para ser incluido en la Lista de Difusión de WHATSAPP “Meteoalerta FDM València”**
4. Si aceptas la inclusión en la lista de difusión de Whatsapp, así como el tratamiento de los datos personales para dicha finalidad, deberás responder a este mensaje indicando “OK”; “SÍ ACEPTO”; o “ACEPTO”
5. A partir de este momento formarás parte de nuevo de la comunidad “Meteoalerta FDM” y recibirás los mensajes de alerta a través de esta lista de difusión.

Recuerda que aceptar supone estar de acuerdo con la clausula de protección de datos que se recoge a continuación.

Por favor, para cualquier duda o consulta, no la realice a través de este canal. Puede realizar su consulta en el siguiente correo: jmbrotons@fdmvalencia.es

Aceptación tratamiento de protección de datos para ser incluido en la Lista de Difusión de WHATSAPP “Meteoalerta FDM València”

- **Responsable del tratamiento:** Fundación Deportiva Municipal de Valencia (OAM FDM). Dirección: Paseo de la Petxina, Num. 42, Valencia (46008).
- **Delegado de protección de datos:** dpd@fdmvalencia.es.
- **Usos y finalidades de los datos:** Los datos por Ud. facilitados serán tratados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia (OAM FDM), en calidad de Responsable de Tratamiento, con la finalidad de incluirle en un grupo de difusión (vía Whatsapp u otro medio similar) con objeto de que pueda ser informado e informar el personal usuario de las instalaciones deportivas gestionadas por el OAM FDM sobre los consejos y medidas preventivas específicas a llevar a cabo para cada una de las alertas meteorológicas, en función de las instrucciones transmitidas por el Coordinador de Alertas y el Responsable de Meteoalerta.
- **Plazo de conservación:** durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.
- **Legitimación:** La base jurídica de legitimación para el tratamiento de los datos personales radica en el propio consentimiento otorgado por usted para ser incluido en la Lista de Difusión.
- **Destinatarios de los datos (cesiones o transferencias):** Los datos recogidos, no serán cedidos ni transferidos a terceros, salvo en los supuestos previstos en la Ley.
- **Derechos:** Podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Portabilidad, Supresión o, en su caso, Oposición y, Limitación del tratamiento. Para ejercitar los derechos deberá presentar un escrito en la dirección arriba señalada, dirigido al delegado/a de Protección de Datos. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante el Delegado/a de Protección de datos dpd@fdmvalencia.es o ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

ÍNDICE

1.	OBJETO	2
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
3.	RESPONSABILIDADES	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
4.1.	Comunicación interna	3
4.2.	Comunicación formal con los usuarios.	3
4.2.1.	Derechos de las personas usuarias relativas a la información y comunicación.	3
4.2.2.	Publicación de datos oficiales sobre la instalación.	4
4.2.3.	Publicación de la información obligatoria sobre la Plantilla de las Instalaciones Deportivas	4
4.2.4.	Publicación de información en los paneles de la recepción y salas de las Instalaciones Deportivas.	5
4.2.4.1.	Información legal en la recepción de las instalaciones.	5
4.2.4.2.	Información oficial en la recepción de las instalaciones.	5
4.2.4.3.	Información en los diferentes espacios deportivos de las instalaciones	6
4.2.4.1.	Tablón de anuncios	6
4.2.4.2.	Mantenimiento de la información en Instalaciones Deportivas	6
4.2.5.	Información por escrito a los usuarios	6
4.3.	Comunicación interna.	7
4.3.1.	Comunicación con la FDM.	7
4.3.2.	Comunicación entre la dirección de la instalación y el personal de dicha instalación	7
4.4.	Registros.	7
5.	REGISTROS	7
	ANEXO I. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LA RECEPCIÓN DE LA INSTALACIÓN	10
	ANEXO II. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS DEPORTIVOS EN LAS INSTALACIONES	11
	ANEXO III. COMUNICACIONES POR ESCRITO A LOS USUARIOS. NORMAS DE ESTILO.	12
	ANEXO IV. EJEMPLOS DE INFORMACIÓN FORMAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS ("Mensaje").	14
	ANEXO V. MODELO DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN LA RECEPCIÓN DE LA INSTALACIÓN	16

Elaborado por: Juan A. Pardo Cargo: Comunicación Fecha: 11-01-22	Revisado y aprobado por: José Manuel Brotóns Piqueres Cargo: Director Calidad Fecha: 09-06-23
©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
04-11-22	06	Con motivo de la publicación de la LEY 2/2022, DE 22 DE JULIO, DE ORDENACIÓN DEL EJERCICIO DE LAS PROFESIONES DEL DEPORTE Y LA ACTIVIDAD FÍSICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA, se revisa el procedimiento y se registra toda la información que debe estar publicada en las instalaciones.
11-01-23	07	Se regula la información que se debe publicar en las instalaciones de gestión directa (apartado 4.2.4)
09-06-23	08	Revisión procedimiento

 	PROCEDIMIENTO GDI - P5501	Revisión nº 8 Página 2 de 16
	COMUNICACIÓN EN LAS INSTALACIONES	

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
- LEY 2/2022, DE 22 DE JULIO, DE ORDENACIÓN DEL EJERCICIO DE LAS PROFESIONES DEL DEPORTE Y LA ACTIVIDAD FÍSICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA
- Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana

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

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

 	PROCEDIMIENTO GDI - P5501	Revisión nº 8 Página 3 de 16
	COMUNICACIÓN EN LAS INSTALACIONES	

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.

4.2.1. Derechos de las personas usuarias relativas a la información y comunicación.

La "LEY 2/2022, DE 22 DE JULIO, DE ORDENACIÓN DEL EJERCICIO DE LAS PROFESIONES DEL DEPORTE Y LA ACTIVIDAD FÍSICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA", en su artículo 3.3 impone la obligación de exposición al público, en un lugar visible de los derechos indicados en el punto 3.1 respecto de todas las instalaciones donde se presten servicios deportivos.

Artículo 3.- Derechos de las personas usuarias de servicios de deporte.

Las personas destinatarias de servicios deportivos tendrán los siguientes derechos:

1. A recibir unos servicios adecuados a las condiciones y necesidades personales de acuerdo con el estado de los conocimientos científicos de cada momento y con niveles de calidad y seguridad.
2. Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad.
3. A disponer de información veraz, clara, accesible, suficiente y comprensible y sin necesidad de una cualificación o competencia específica de las actividades físicodeportivas que vayan a desarrollarse.
4. A recibir una prestación de servicios deportivos que no fomente prácticas deportivas que puedan resultar perjudiciales para la salud o el desarrollo personal.
5. A que las personas profesionales de los servicios deportivos se identifiquen y a que se les informe sobre su profesión y cualificación profesional.
6. A no ser discriminadas por razón de su sexo, identidad de género, orientación sexual, desarrollo sexual, edad, capacidad funcional, cultura, etnia o religión.
7. A que en los contratos que celebren se reflejen los derechos de las personas deportistas, consumidoras y usuarias de servicios deportivos, así como los deberes del personal que presta los servicios deportivos a los que se hace referencia en esta ley.
8. A que la publicidad de los servicios deportivos sea accesible, objetiva, veraz y no aliente prácticas deportivas perjudiciales para la salud o la seguridad, de modo que no resulte engañosa y respete la base científica de las actividades y las prescripciones. Asimismo la publicidad tendrá un tratamiento igualitario para hombres y mujeres y en ningún caso tendrá contenido o carácter sexista.

4.2.2. Publicación de datos oficiales sobre la instalación.

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.

Todas las instalaciones deportivas de uso público deben tener publicado en lugar preferente, visible y legible al público, la siguiente información¹:

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

4.2.3. Publicación de la información obligatoria sobre la Plantilla de las Instalaciones Deportivas

Además de los datos de la instalación, las Instalaciones Deportivas publicarán obligatoriamente, información relativa a las personas que prestan servicios deportivos en las instalaciones².

Esta información se actualizará a principios de cada temporada (septiembre / octubre). En el Anexo II se recoge un modelo para la publicación de esta información.

¹ Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana: Artículo 87 de la Ley del Deporte C.V; Artículo 87. Protección al usuario.

² Artículo 87 de la Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana.

 	PROCEDIMIENTO GDI - P5501	Revisión nº 8 Página 5 de 16
	COMUNICACIÓN EN LAS INSTALACIONES	

4.2.4. **Publicación de información en los paneles de la recepción y salas de las Instalaciones Deportivas.**

La información mostrada en la recepción y salas de las instalaciones deportivas debe respetar algunos requisitos generales que se indican a continuación.

Se establecen los siguientes espacios diferenciados para colocar información:

- a) Información legal de la Instalación (Recepción)
- b) Información Oficial de la Instalación (Recepción)
- c) Tablón de anuncios (Recepción y, si procede, en Salas)
- d) Salas.

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

4.2.4.1. **Información legal en la recepción de las instalaciones.**

Esta información consistirá en la publicación de diversas informaciones legales que están descritas en los siguientes apartados:

- Derechos de las personas usuarias relativas a la información y comunicación. (4.2.1)
- Publicación de datos oficiales sobre la instalación. (4.2.2)
- Publicación de la información obligatoria sobre la Plantilla de las Instalaciones Deportivas (4.2.3)
- Planos de recorridos de evacuación obligatorios

Además de la anterior, también se incluirán en este espacio (cuando proceda):

- Resultados de analíticas, desinfecciones, etc. realizadas para el adecuado mantenimiento de la instalación según los requisitos legales aplicables
- Otra información de carácter legal que sea requerida.

Por último, la siguiente documentación estará depositada en la Recepción para que pueda ser consultada por los usuarios y usuarias:

- Reglamento de uso de las Instalaciones
- Normativa reguladora de precios públicos por el uso de las instalaciones
- Plan de evacuación

4.2.4.2. **Información oficial en la recepción de las instalaciones.**

Con carácter general:

- Sólo podrá colocarse información aprobada por la FDM y/o Dirección de la IIDMM
- La información publicada deberá respetar el Manual de Imagen Corporativa de la FDM: logotipo de la FDM, tipografía, etc. Cuando existan dudas al respecto se consultará con la Sección de Comunicación de la FDM
- Existe un servicio proporcionado por la Sección de Comunicación para crear publicaciones que se puede requerir cuando se necesite (ver ejemplos en ANEXO)
- En ningún caso se publicará información de las Entidades Usuarias de la IIDMM

Situado en un lugar preferente, donde se realiza la atención a los usuarios y usuarias:

- Panel con código QR para evaluar la atención prestada en la recepción
- Cuando proceda, acceso a la encuesta de evaluación de la satisfacción.

4.2.4.3. Información en los diferentes espacios deportivos de las instalaciones

Con carácter general:

- Sólo podrá colocarse información aprobada por la FDM y/o Director de Instalaciones Deportivas.
- La información publicada deberá respetar el Manual de Imagen Corporativa de la FDM: logotipo de la FDM, tipografía, etc. Cuando existan dudas al respecto se consultará con la Sección de Comunicación de la FDM
- Existe un servicio proporcionado por la Sección de Comunicación para crear publicaciones que se puede requerir cuando se necesite (ver ejemplos en ANEXO)

Información que podrá publicarse relacionada con este apartado:

- Normas de uso
- Horarios de las actividades / cursos
- 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.)
- Si procede, información de las Entidades Usuarias en un espacio específico autorizado por la Dirección de la IIDMM.

4.2.4.1. Tablón de anuncios

Existirá la opción de colocar información de Entidades Usuarias en espacios habilitados en recepción o salas que haya sido aprobado por la Dirección de la IIDMM.

4.2.4.2. Mantenimiento de la información en Instalaciones Deportivas

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.

4.2.5. 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.

 	PROCEDIMIENTO GDI - P5501	Revisión nº 8 Página 7 de 16
	COMUNICACIÓN EN LAS INSTALACIONES	

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.

4.4. Registros.

En la web de la FDM: <https://www.fdmvalencia.es/es/la-fundacion/intranets/>, se han incorporado los modelos de formatos más habituales a utilizar por las Instalaciones.

5. REGISTROS

- PGC-P5501-F1 Nota interior
- 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 Deportiva Municipal València

NOTA INTERIOR
PGC-P5501-F1

De: _____

A: _____

Data: _____

ASUNTO: _____

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



INSTAL·LACIÓ

ESTADI MUNICIPAL DEL TURIA

TITULARITAT: MUNICIPAL

INSTAL·LACIÓ GESTIONADA PER: FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL

CAPACITAT D'USUARIS:

Total	Estancies	Grades	Camps/Pistes
4.326	294	3.782	250

SUPERFÍCIE ESPORTIVA: 22.892,73 m²

SUPERFÍCIE LLIURE: 15.450,6 m²

SUPERFÍCIE TOTAL: 38.433,33 m²

HORARI DE LA INSTAL·LACIÓ:

Dilluns a divendres	Dissabte, diumenge i festius
08:00 a 00:00 h	08:00 a 22:00 h

TELÈFON: 96 348 50 00

EQUIPAMENT

Salas	Espacios
<ul style="list-style-type: none"> - 1 Sala musculació - 1 Sala entrenament atletes - 1 Sala multiusos - 1 Aula 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Pista d'atletisme sintètica de 400 m. - 1 Zona d'escalfament d'atletisme - 1 Camp de futbol 7 d'herba artificial

ACTIVITATAS FÍSIC ESPORTIVES

- Atletisme
- Atletisme adaptat
- Futbol 7
- Futbol americà
- Halterofília
- Musculació

CURSOS QUE S'OFERTEN

Adults	Escolars
<ul style="list-style-type: none"> - Gimnàstica 3^a edat - Gimnàstica de Manteniment 	<ul style="list-style-type: none"> - EE.EE Atletisme - EE.EE FESA ATL - CECS i DV

ANEXO III. 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:

- a) Colocación de los logos e imágenes
- b) Texto "Comunicado al usuario"
- c) Datos: instalación / de / para / Asunto
- d) 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>>>>

Aprovechó 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:



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

ANEXO IV. EJEMPLOS DE INFORMACIÓN FORMAL EN INSTALACIONES DEPORTIVAS (“Mensaje”).

 AJUNTAMENT DE 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
 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Esta instal·lació disposa de fulls de suggeriments i reclamacions a disposició de les persones usuàries. www.fdmvalencia.es
 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  EL USO DE ESTE ASCENSOR ESTÁ RESERVADO <u>EXCLUSIVAMENTE</u> PARA PERSONAS CON <u>MOVILIDAD REDUCIDA</u> (PERSONAS DE LA 3ª EDAD, EMBARAZADAS, CARROS DE BEBÉS O PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA	 Fundació Deportiva Municipal València	
<h1>ACCÉS A VESTUARIS I PISTA</h1> 		
 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA		 Fundació Deportiva Municipal València
<h2>HORARIO DE LA INSTALACIÓN</h2> <p>DE LUNES A VIERNES DE 8.00 H A 23.30 H</p> <p>SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS DE 8.00 H A 21.30 H</p>		

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

Drets de les persones usuàries de serveis d'esport

D'acord amb l'article 3.3. de la "LLEI 2/2022, DE 22 DE JULIOL, D'ORDENACIÓ DE L'EXERCICI DE LES PROFESSIONS DE L'ESPORT I L'ACTIVITAT FÍSICA EN LA COMUNITAT VALENCIANA", les persones destinatàries de serveis esportius tindran els següents drets:

1. A rebre uns serveis adequats a les condicions i necessitats personals d'acord amb l'estat dels coneixements científics de cada moment i amb nivells de qualitat i seguretat.
2. Al respecte de la seua personalitat, dignitat i intimitat.
3. A disposar d'informació veraç, clara, accessible, suficient i comprensible i sense necessitat d'una qualificació o competència específica de les activitats *físic esportives que vagen a desenvolupar-se.
4. A rebre una prestació de serveis esportius que no fomenta pràctiques esportives que puguen resultar perjudicials per a la salut o el desenvolupament personal.
5. Al fet que les persones professionals dels serveis esportius s'identifiquen i al fet que se'ls informe sobre la seua professió i qualificació professional.
6. A no ser discriminades per raó del seu sexe, identitat de gènere, orientació sexual, desenvolupament sexual, edat, capacitat funcional, cultura, ètnia o religió.
7. Al fet que en els contractes que celebren es reflectisquen els drets de les persones esportistes, consumidores i usuàries de serveis esportius, així com els deures del personal que presta els serveis esportius als quals es fa referència en aquesta llei.
8. Al fet que la publicitat dels serveis esportius siga accessible, objectiva, veraç i no encoratge pràctiques esportives perjudicials per a la salut o la seguretat, de manera que no resulte enganyosa i respecte la base científica de les activitats i les prescripcions. Així mateix la publicitat tindrà un tractament igualitari per a homes i dones i en cap cas tindrà contingut o caràcter sexista.

ÍNDICE

1.	OBJETO	1
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	1
3.	RESPONSABILIDADES	1
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
4.1.	Funciones y objetivos de la Oficina de Información	2
4.2.	Clasificación de las solicitudes de información	3
4.3.	Proceso y registro de Atención a consultas	5
4.3.1.	Plazos de resolución de las consultas	6
4.4.	Cuestionario de evaluación de la atención prestada	7
4.5.	Documentación para los Usuarios de la Oficina de Información	8
4.6.	Formación de la Oficina de Información	10
4.7.	Agenda deportiva	11
4.8.	Información Instalaciones disponible en la Web	12
4.9.	Gestión de Salas	12
4.10.	Archivo de consulta	13
4.10.1.	Frequent Ask Questions (FAQs)	13
4.10.2.	Eventos y Campañas	13
4.10.3.	Otros temas de interés suscitados por situaciones específicas	14
4.11.	Gestión de la calidad	14
5.	REGISTROS	14

Elaborado por: Jose Manuel Brotons Piqueres
Cargo: Comunicación
Fecha: 03-10-22

Revisado y aprobado por: José Manuel Brotóns Piqueres
Cargo: Director Calidad
Fecha: 03-10-22
Firma:

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

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
15-05-06	2	Corrección paginación
24-05-06	3	Incorporación plazo máximo de respuesta para las solicitudes de información
02-02-09	4	Cambio codificación
03/04/2014	5	Actualización imagen corporativa
11-04-2017	6	Actualización versión 2015 ISO 9001
15-03-18	7	Actualización imagen corporativa
31-08-22	8	Se realiza una revisión completa del procedimiento: canales de atención, información suministrada, FAQs, software de calidad para registro consultas, seguimiento de consultas.

1. OBJETO

En este documento se describen las actividades realizadas desde la Oficina de Información del OAM Fundación Deportiva Municipal de València

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad. Capítulo 7 "Prestación del servicio".
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo 8.2.1. Comunicación con el cliente
- P5501 "Comunicación".

3. RESPONSABILIDADES

La **Oficina de Información** actuará conforme se describe en este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Funciones y objetivos de la Oficina de Información.

Las funciones de la Oficina de Información son las siguientes:

- La atención al ciudadano y la ciudadana por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico y mail, en los idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.
- Gestión de la Agenda deportiva.
- Gestión de la documentación informativa disponible para los Usuarios.
- Mantenimiento y actualización de la información de instalaciones de la Web.
- Registro de las consultas realizadas.
- Seguimiento de la calidad de la atención.

Para poder desarrollar un servicio eficiente de atención, los usuarios pueden hacer uso de diferentes canales: presencial, teléfono, mail. La propuesta multicanal persigue los siguientes objetivos:



1. Poner a disposición de los Usuarios diferentes medios de atención para conseguir una mayor vinculación y facilitar el contacto:
 - 1.1. Teléfono oficina información: (+34) 96 354 83 00
 - 1.2. Mail: informacion@fdmvalencia.es
 - 1.3. Presencial (Fundació Esportiva Municipal València. Passeig de la Petxina 42)
2. Lograr, gracias al mix de canales de atención, un servicio 24x7x365 (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año)
3. Facilitar varios medios de atención que eviten la saturación de los canales.
4. Perseguir la mejora de diversos ratios de atención, como son:
 - 4.1. Atender todas las consultas realizadas.
 - 4.2. Número de consultas resueltas satisfactoriamente.
 - 4.3. Disminución del tiempo para la resolución de consultas.

4.2. Clasificación de las solicitudes de información.

Las solicitudes de información dirigidas a la Oficina de información se contestan según el medio por el cual se realizan. Independientemente del medio utilizado, se clasifican según la tipología siguiente:

Clasificación:

1. **Información General.** Solicitudes de instalaciones, documentación para formación de clubes, deportistas de élite, premios al mérito deportivo, seguros de la instalación, documentación...
2. **Instalaciones gestión directa.** Teléfonos y direcciones, donde practicar determinado deporte, alquiler de la instalación, etc.
 - 2.1. Actividades dirigidas. Diferentes cursos que se pueden practicar en las diferentes instalaciones, cursos adultos, bailes de salón, tai-chi, etc
 - 2.2. Precios públicos. Precio de alquiler de las diferentes instalaciones, etc.
 - 2.3. Otros.
3. **Instalaciones gestión indirecta.** Teléfonos y direcciones, donde practicar determinado deporte, alquiler de la instalación, etc.
 - 3.1. Actividades dirigidas. Diferentes cursos que se pueden practicar en las diferentes instalaciones, cursos adultos, bailes de salón, tai-chi, etc
 - 3.2. Precios públicos. Precio de alquiler de las diferentes instalaciones, etc.
 - 3.3. Otros.
4. **Otras instalaciones.**
5. **Eventos.** Preguntas sobre los diferentes eventos en la ciudad de València.
 - 5.1. Carreras Populares. Información sobre el circuito de carreras populares, este año no han sido tan numerosas ya que la inscripción se ha realizado vía Internet por nuestra página web
 - 5.2. Otros Eventos.
6. **Escuelas deportivas Municipales.** Periodos de inscripción, documentación necesaria plazos, precio público de los diferentes deportes, donde encontrar una escuela determinada, etc. Este servicio también ha sido mejorado ya que la inscripción e información podía ser encontrada en nuestra página web
7. **Juegos deportivos municipales.** Plazos, periodo de inscripción, documentación necesaria. Estas consultas este año no han sido tan numerosas debido a la mejora de nuestra página web ya que se ha podido realizar la inscripción de los JJ.DD.MM on-line
8. **Salas del Complejo Deportivo Petxina.**
9. **Clubes y Federaciones.** Direcciones y teléfonos, información sobre clubes en la ciudad de València
10. **Recursos Humanos.** Información sobre la bolsa de trabajo, cómo acceder a los puestos laborales de la Fundación, cursos, currículums, etc.
11. **Otros.** Pruebas de esfuerzo, biblioteca, accesos...

 	INSTRUCCIÓN PGC-I550104	Revisión nº 8	Página 4 de 2
	OFICINA DE INFORMACIÓN		

La clasificación determina: La persona responsable en la FDM que será notificada por mail de la solicitud realizada (p.e. instalación gestión directa -> Vicente M. Safont). Ver apartado 3.4.1.

Nota:

Las sugerencias / quejas / reclamaciones se gestionan específicamente con el procedimiento Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (P7202).

El personal de la Oficina de Información ofrecerá los canales disponibles para estas solicitudes y/o derivará a los Gestores del proceso de sugerencias/quejas/reclamaciones.

4.3. Proceso y registro de Atención a consultas.

La Atención a las consultas de los Usuarios se realizará con el proceso descrito a continuación. Para asistir al proceso se utilizará el Software de Calidad.

- a) Cada una de las consultas realizadas por los usuarios será registrada en el Software de Calidad.

Las personas de la Oficina de Información tendrán el Software de Calidad activo desde el inicio de la jornada para facilitar un registro efectivo de las consultas.

- b) El registro puede ser de tres tipos:

- Anónimo.
- Nominativo.
- Interno.

Para las consultas telefónicas y presenciales el registro puede ser anónimo o nominativo. Para las consultas por mail se registra el correo electrónico del Usuario/a para poder dar una respuesta. Si no se puede dar una respuesta inmediata al interesado, se solicitará un correo electrónico para responder.

Tipo de registro de datos del Interesado según canal y tiempo de respuesta.

	Respuesta Inmediata	Respuesta diferida
Presencial	Anónimo	Nominativo
Telefónica	Anónimo	Nominativo
Mail	N/A	Nominativo

- c) Registro y clasificación de la consulta.

En el software se registrará la consulta realizada por el interesado y se clasificará según se describe en el apartado del procedimiento.



- d) Respuesta Inmediata. En el caso de respuesta inmediata al interesado:

- a. Se registrará de forma resumida y se cerrará la consulta (estado = cerrada.)
- b. Se agradecerá al Interesado su consulta.
- c. En el caso de consultas presenciales se le animará a que complete la Encuesta de Evaluación de la Oficina de Información (ver apartado).

- e) Respuesta diferida. En ocasiones no es posible responder de forma inmediata al interesado. En este caso, se tiene que registrar la consulta y solicitar la asistencia de otras funciones de la FDM.

En estos casos, para responder al Interesado será necesario registrar unos datos mínimos (canales presencial y telefónico):

- Nombre y Apellidos
- Correo electrónico

 	INSTRUCCIÓN PGC-I550104	Revisión nº 8	Página 6 de 2
	OFICINA DE INFORMACIÓN		

– Opcionalmente otros datos como móvil.

f) A continuación:

- a. Se asignará a una persona de la FDM para que pueda responder a la Consulta.
- b. Se añadirán a otras personas de la FDM que se considere conveniente que estén informados.
- c. Se añadirán observaciones o comentarios a título interno sobre la consulta realizada por el interesado.
- d. Se guardará la consulta. Al guardar la consulta, la persona asignada y los incluidos en copia recibirán una notificación por correo electrónico de la misma.

g) El asignado a la consulta:

- a. Accederá al registro y podrá responder en el seguimiento de la misma directamente al interesado. El interesado recibirá una respuesta desde el correo informacion@fdmvalencia.es.
- b. Podrá añadir observaciones o comentarios a título interno (no son enviados al interesado)

4.3.1. Plazos de resolución de las consultas.

La mayoría de las solicitudes de información se resuelven de forma inmediata cuando se contacta por los canales: presencial; teléfono. El plazo de respuesta para las consultas realizadas por mail dependerá de la carga de trabajo.

Para las consultas que no se resuelvan de forma inmediata se establecen un **plazo de respuesta máximo** de 7 días naturales.

El personal de la Oficina de Información realizará un seguimiento de las consultas que no se han podido responder de forma inmediata. Prestarán especial atención a:

- a) Aquellas que llevan más tiempo pendientes de respuesta, vigilando que no se pase el plazo previsto de respuesta.
- b) Al seguimiento con las personas asignadas a las consultas para poder responderlas de forma adecuada. Según sea necesario contactarán o se reunirán con ellas para dar una respuesta satisfactoria.

4.4. Cuestionario de evaluación de la atención prestada y de la calidad de los servicios en las instalaciones

4.4.1. Evaluación de la atención prestada.

A los/as usuarios/as que soliciten información se les dirigirá a una encuesta continua en la Web sobre la atención prestada con los siguientes puntos:

- a) Valore de 1 a 5, siendo 5 el más satisfactorio, el trato recibido por parte de la Oficina de Información.
- b) Indique en qué medida se ha resuelto su solicitud de información (1 a 5).
- c) Tipo de información solicitada.

La encuesta se enviará a los usuarios que soliciten información por correo electrónico cuando se realiza la respuesta: <https://forms.gle/EqyTqx7tUWukMJQt6>

Para los/as usuarios/as que solicitan información presencialmente, se dispondrán de paneles con código QR en la Oficina de Información y en las Instalaciones

Código QR para valoración de la atención a consultas.



4.4.2. Evaluación del servicio en Instalaciones.

En las instalaciones, se habilitará una encuesta que se realizará periódicamente, para evaluar el servicio.

El objetivo de esta encuesta es evaluar el nivel de calidad prestado en cada instalación y, particularmente, la tendencia a lo largo del tiempo.

La Oficina de Información será responsable de activar / desactivar el periodo de evaluación.

Proceso:

- 1) Se realizarán 2 o 3 evaluaciones anuales, en diferentes meses del año de forma aleatoria. (Por ejemplo. Año 1: enero, junio, noviembre; Año 2: febrero, mayo, septiembre;...) El objetivo es evaluar en diferentes épocas para analizar posibles variaciones. La evaluación estará disponible durante unas 2 semanas.

2) El Responsable de Calidad informará a la Oficina de Información de la próxima apertura del periodo de evaluación. Puntualmente, en cada evaluación, se podrá introducir alguna variación o pregunta específica para evaluar aspectos concretos.

3) La Oficina de información:

- a. Se encargará de comunicar a las Instalaciones y de preparar los paneles informativos que se colocarán en las instalaciones en diferentes puntos clave (entradas, salas de actividades, etc.)
- b. Realizará el seguimiento de los resultados y cerrará el proceso una vez pasado el periodo previsto. Una vez cerrado, se responsabilizará de retirar los paneles informativos.
- c. Elaborará el informe de resultados generales y por instalación y se comparará con periodos anteriores para evaluar tendencias.

Modelo de preguntas para la evaluación en Instalaciones.

Valora la Atención General del Personal de la Instalación (de 1 a 10 siendo 10 la mejor puntuación) *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy Deficiente Excelente

...

Valora el Estado de las Instalaciones y el Material (de 1 a 10 siendo 10 la mejor puntuación) *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy deficiente Excelente

Valora la Oferta deportiva / Actividades Dirigidas del Centro (de 1 a 10 siendo 10 la mejor puntuación) *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10


Muy Deficiente Excelente

De acuerdo con tu experiencia con la Instalación, ¿en qué medida recomendarías a un amigo o familiar ir a esta instalación y/o realizar actividades dirigidas en la misma? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No lo recomendaría en absoluto Definitivamente lo recomendaría

4.5. Documentación para los Usuarios de la Oficina de Información.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	INSTRUCCIÓN PGC-I550104	Revisión nº 8	Página 9 de 2
	OFICINA DE INFORMACIÓN		

En la Oficina de Información se mantendrá la documentación informativa que desde la sección de Comunicación se elabora para que esté disponible para los ciudadanos (folletos, tarifas, anuncios, etc.).

La Oficina de Información será responsable de:

- a) Llevar un registro de todos los documentos informativos disponibles.
- b) Con periodicidad **mensual**, realizará inventario de los soportes para conocer las existencias y la rotación de los mismos.
- c) El archivo en condiciones adecuadas de todos los soportes y de entregarlos a los/as usuarios/as que lo requieran.

La Oficina de Información podrá proponer a la Sección de Comunicación que prepare o reponga los documentos informativos que se necesiten.

4.6. Formación de la Oficina de Información.

El personal de atención debe tener las habilidades personales y conocimientos técnicos adecuados para poder prestar un servicio de calidad:

- a) Habilidades personales para la atención de todo tipo de interesados y en todo tipo de situaciones. Entre las habilidades con las que debe contar, destacan las siguientes:
 - Capacidad de relación y trato, tanto a nivel personal como telefónico.
 - Fluidez y comprensión verbales.
 - Habilidades de comunicación.
 - Discreción y confidencialidad.
- b) Conocimiento detallado de las cuestiones más habituales por las que se hacen solicitudes

El personal de la Oficina de Información deberá mantenerse actualizado en:

- Archivo de consulta.
- Información disponible en la Web.
- Memorias y Publicaciones realizadas por la FDM.
- Datos de instalaciones y actividades realizadas.

4.7. Agenda deportiva municipal

La Agenda Deportiva Municipal, recoge información acerca de los actos y eventos deportivos más importantes que se celebran en la ciudad de València.

Se trata de un proceso específico de la planificación deportiva municipal que recoge toda la actividad promovida y organizada por la FDM, junto con aquella promovida y organizada por las entidades que forman parte del llamado “sector del deporte local” (entidades deportivas, equipos profesionales, empresas, etc.)

Este procedimiento de gestión de la información deportiva permite mejorar la coordinación y desarrollo de las actividades y eventos deportivos que se celebran tanto en las IIDMM como en la vía pública, rentabilizando la aplicación de los recursos de los diferentes departamentos del Ayuntamiento y del OAM FDM.


El técnico asignado a la gestión de la Oficina de Información se encargará de la confección de esta agenda deportiva de forma periódica semanal.

La agenda deportiva estará conformada por las siguientes actividades y eventos deportivos:

- Actos y eventos deportivos organizados directamente por la FDM (presentaciones, jornadas, galas, competiciones, actividades de promoción, carreras, etc.) independientemente del lugar donde se desarrollen.
- Eventos deportivos que se celebren en vía pública (de cualquier tipo).
- Principales actos y eventos deportivos celebrados en las IIDMM organizados por clubes o federaciones deportivas (de ámbito autonómico, nacional o internacional).
- Partidos de los clubes deportivos de la ciudad que participen en competiciones de ámbito nacional (cuando jueguen en las IIDMM de València)
- Actos y partidos de los equipos deportivos profesionales cuando se disputen en la ciudad.
- Otra información de interés general (plazo de presentación de solicitudes de escuelas, de subvenciones, etc.).

Para la concreción de la agenda deportiva se seguirá el siguiente proceso:

1. Información facilitada por la sección de eventos deportivos de la FDM (Al ser el departamento responsable de la tramitación de las autorizaciones de todos los eventos deportivos que se celebren en la ciudad).
2. Información facilitada por la sección de coordinación de IIDD gestión directa e indirecta (al ser estos departamentos los que dependen las actividades y eventos que se celebren en las IIDD).
3. Información facilitada por el departamento de comunicación (Programación de presentaciones o actos informativos a destacar).
4. Información facilitada desde la Gerencia y desde la concejalía de deportes.
5. Información facilitada por el personal responsable de las IIDMM.
6. Información facilitada por los clubes deportivos que utilizan las IIDMM para la celebración de las competiciones.

 	INSTRUCCIÓN PGC-I550104	Revisión nº 8	Página 12 de 2
	OFICINA DE INFORMACIÓN		

La información de la agenda deportiva se clasificará por días y de cada acto y/o evento se registrará la información de forma estandarizada (ver ANEXO)

Un borrador de la agenda deportiva semanal deberá ser entregado al Jefe de Servicio, los lunes antes de las 11:00 h. Una vez que se vayan confirmando otros eventos se irá actualizando el documento.

4.8. Gestión de la cesión de pancartas y otros materiales de comunicación para los eventos deportivos

Los organizadores de los eventos deportivos que se celebren en la ciudad y en los que colabore el Ayuntamiento y la FDM de València, tienen la obligación de publicitar la ayuda y colaboración que reciben.

Se gestionará desde este servicio de información el préstamo de pancartas y otros elementos de comunicación, para que las entidades puedan hacer visible la publicidad institucional durante el evento.

Se clasificarán por bloques los diferentes elementos de publicidad disponible siendo la responsabilidad de esta oficina la gestión la entrega y recogida de los elementos. La entidad responsable deberá dejar constancia de la colocación de las mismas mediante imágenes que deberá remitir del evento.

Desde el departamento de comunicación se confirmarán los eventos en los que se deberá gestionar esta tarea.

Se utilizará el formulario _____ para la gestión de este préstamo.

4.9. Información Instalaciones disponible en la Web

– Solicitar a los Directores de Instalaciones trimestralmente la revisión de los datos en la Web.

4.10. Gestión de Salas

4.11. Archivo de consulta.

Para facilitar la búsqueda de la información solicitada por los/as usuarios/as y poder ofrecer una respuesta inmediata se mantiene un archivo detallado. En este archivo se recogen todos los temas que habitualmente son motivo de consulta por los diferentes colectivos.

El archivo de consulta está ordenado por temas de interés. El mantenimiento y actualización del archivo de consulta se realiza en continuo.

4.11.1. Frequent Ask Questions (FAQs)

El procedimiento para el mantenimiento de las FAQs será el siguiente¹:

- 1) Revisar mes a mes las consultas realizadas.
- 2) De las consultas, ver si los temas por los que están preguntando, tienen preguntas adecuadas y éstas están bien etiquetadas.
- 3) Crear / modificar preguntas para responder a las preguntas de los/as usuarios/as.
- 4) Enlazar, siempre que sea posible, las respuestas a links de la web donde se responde a los usuarios: horarios, abonos, partidos, etc.
- 5) Hacer un esfuerzo por etiquetar en tantas versiones como sea posible lo que preguntan los usuarios.

4.11.2. Eventos y Campañas

La realización de determinados eventos conlleva un aumento de las consultas relacionadas con el mismo.

Igualmente, determinadas épocas del año requieren de una atención especial (inicio temporada, apertura piscinas, etc.).

Cada una de estas campañas suele tener características particulares que la hacen diferentes de otras campañas anteriores. Para que la OFICINA DE INFORMACIÓN pueda prestar un servicio adecuado debe contar con información actualizada y específica.

El procedimiento para seguir para cada una de las campañas que se identifiquen será:

- 1) Semanalmente se revisará la Agenda Deportiva para hacer un seguimiento de las posibles campañas que se puedan producir.
- 2) Cuando se identifica una campaña específica se pondrá en contacto con el responsable del Campaña y mantendrá una reunión.
- 3) En dicha reunión recopilará toda la información de interés.
- 4) La información recopilada será organizada y documentada en:
 - “Archivo de consulta”.
 - FAQs.

¹ Cuando sea técnicamente viable, se habilitará una sección en la web de FAQs donde se generan pares de preguntas y respuestas en modo auto consulta, a través de un servicio disponible en la web.

- Y cualquier otro soporte que se considere para la campaña necesario.
- 5) Durante la realización de la campaña se mantendrá el contacto con los responsables de la misma por si se produce cualquier modificación o cuestión de interés a considerar.

4.11.3. Otros temas de interés suscitados por situaciones específicas

En ocasiones se pueden suscitar temas de interés que generan consultas en la OFICINA DE INFORMACIÓN. En estos casos, se establecerá un procedimiento específico de actuación:

- 1) Al identificar un tema de interés no previsto, consultará con las personas que pueden conocer el tema para establecer un criterio de actuación.
- 2) El criterio de actuación se documentará.
- 3) Se hará un seguimiento del tema para vigilar cualquier cambio que deba ser causa de revisar el criterio de actuación.
- 4) Una vez cerrado el tema se presentará un informe resumen.

4.12. Gestión de la calidad

Para garantizar la calidad del servicio prestado por la OFICINA DE INFORMACIÓN se mantendrán actualizados mensualmente una serie de indicadores de gestión:

- a) Número de contactos atendidos.
- b) Número de contactos atendidos por canal.
- c) Plazo promedio de respuesta a consultas.
- d) Nº consultas respondidas fuera de plazo.
- e) Resultados de las encuestas de satisfacción

Junto con los indicadores se emitirá un Informe Mensual de Gestión en el que se hará referencia a lo ocurrido durante el mes, incidencias remarcables, objetivos, etc.

7. REGISTROS

- PGC-I550104-F1. Agenda Deportiva. Registro de evento.

- PGC-I550104-F1. Agenda Deportiva. Registro de evento.

	Semana del	al	de
	XX	XX	mm/2022
	AGENDA DEPORTIVA OAM FDM VALÈNCIA PGC-I550104-F1		

Nota para cumplimentar formulario: incluir tantas tablas como sea necesario para cada día de la semana con agenda deportiva. Adaptar el formato de la tabla en función del tipo de evento y programa de competición. Se muestran dos modelos. UNA VEZ COMPLETADO. ELIMINAR ESTA NOTA DEL REGISTRO.

DÍA: Lunes DD/MM/AAAA					
Información acto o competición	Instalación	Entidad organizadora	Horario	Informaciones participantes	Observaciones

Del día: Lunes DD/MM/AAAA al día Lunes DD/MM/AAAA				
Información acto o competición	Entidad organizadora	Instalación	Horario	Programa competición

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
3.	RESPONSABILIDADES.....	3
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
4.1.	DEFINICIONES.....	4
4.2.	PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	4
4.3.	CANALES DE SOLICITUD.....	5
4.4.	RECLAMACIONES Y QUEJAS.....	6
4.4.2.	Formulario de reclamación en papel.....	6
4.5.	SUGERENCIAS.....	8
4.6.	ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	8
5.	REGISTROS.....	8
ANEXO 1. USO DEL SOFTWARE DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES. (GUÍA GENERAL USUARIO).....		17
1.1.	ACCESO A LA APLICACIÓN.....	17
1.2.	VISTA GENERAL DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.....	18
1.3.	TERMINOLOGÍA.....	18
1.4.	PANEL DE USUARIO DE TAREAS PENDIENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.....	19
1.5.	CREACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	20
1.6.	SOLICITUDES REALIZADAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS.....	21
1.7.	EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	23
1.1.1.	Revisión solicitud (Gestor).....	24
1.1.2.	Redacción Informe Técnico (IT).....	25
1.1.3.	Revisión informe técnico (Gestor).....	25
1.1.4.	Pasar a PIAE (Gestor).....	26
1.1.5.	Redacción informe de respuesta (Gestor).....	27
1.1.6.	Esperando aprobación (Aprobador).....	27
1.1.7.	Enviar carta postal (Gestor).....	28
ANEXO 1. USO DEL SOFTWARE DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES. (GUÍA PARA GESTORES).....		29

Elaborado por: Roberto Dominguez Cargo: Servicio Deportivo Fecha: 07-03-24	Revisado y aprobado por: J.M. Brotóns Cargo: Jefe Servicio Deportivo Fecha: 07-03-24
©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
12-09-22	11	Se actualiza el proceso de gestión de reclamaciones y la aplicación de calidad desde donde se registran todas las solicitudes realizadas por los Usuarios. Se incluye como anexo I el funcionamiento del Software de Calidad para la Gestión de Quejas, Reclamaciones y sugerencias y como anexo II la Guía para Gestores
09-06-23	12	Revisión procedimiento
07-03-24	13	Se modifica la forma en la que se puede acceder y utilizar el formato en versión papel de las IIDDMM. Se hace mención expresa a la normativa aplicable que establece que las hojas de reclamaciones se establecen en el formato que determine la FDM.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	PROCEDIMIENTO FDM-P7202	Revisión nº 13	Página 2 de 38
	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		

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”
- Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana

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.
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

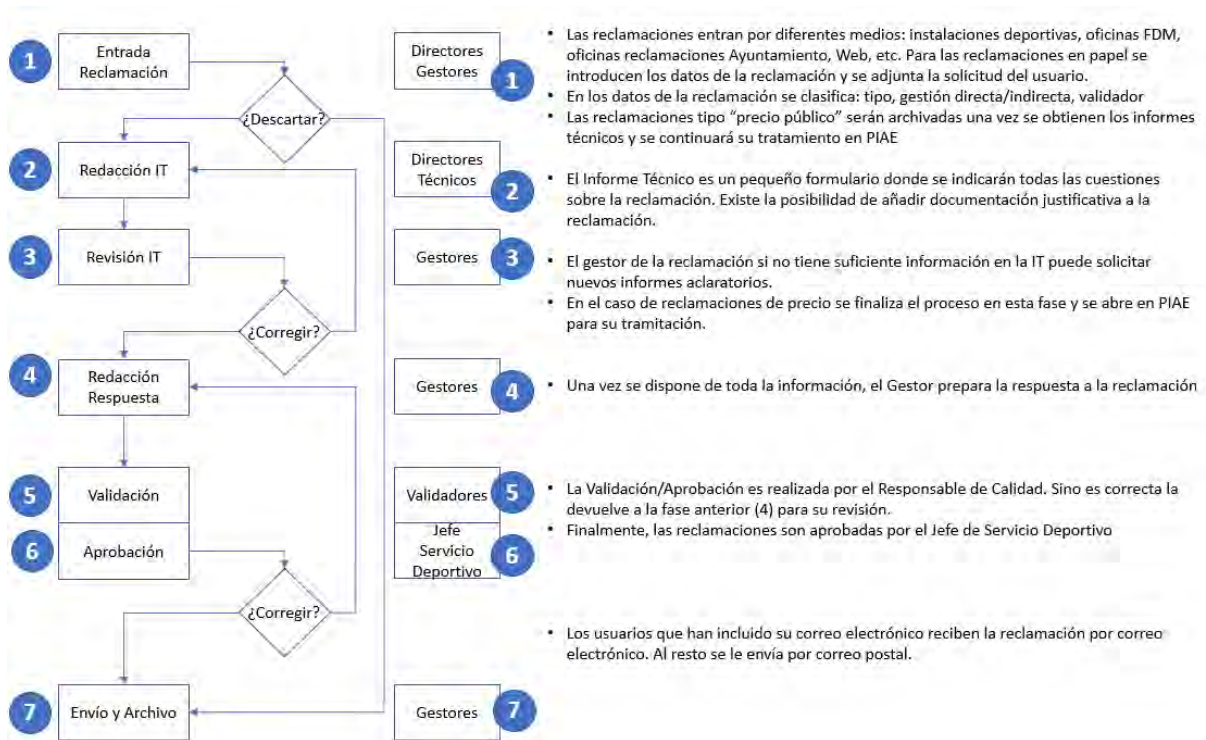
Tipo	Descripción
Queja	Supone la queja manifestada por el usuario sobre cualquier servicio e instalación, presuntamente defectuoso, independientemente de su origen o causa
Reclamación	<p>Igual a la anterior, pero en la que se solicita una devolución económica relativa a algunos de los servicios prestados -abono, actividad dirigida...</p> <p>Las reclamaciones se registran en el Software de Calidad para su control pero se tramitan a través de la plataforma PIAE del Ayuntamiento de Valencia.</p>
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 general 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".
- PIAE
- ...

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 por alguno de estos métodos:

- Haciendo uso del formulario de la Web de la FDM
- Completando el formulario de Solicitud en el Software de Calidad por parte del Empleado de la Instalación (**modalidad preferente**)
- 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. Se tendrá en cuenta:

- A los usuarios se les indicará que usen siempre como opción preferentemente el canal ONLINE para todas las solicitudes.
- En el caso de que sea el empleado el que tramite la Solicitud, lo hará preferentemente a través del Software de Calidad.
- Para una adecuada tramitación de las solicitudes es indispensable que el Solicitante facilite un Correo Electrónico.

El uso del correo electrónico agiliza el proceso de respuesta y el cumplimiento de los plazos de respuesta a los Usuarios.

Los empleados de la FDM se asegurarán de registrar correctamente el correo electrónico del Solicitante.

4.4.1. Quejas y Reclamaciones on-line

El formulario a rellenar, en formato electrónico está disponible en la Web de la FDM

4.4.2. Formulario de reclamación en papel.

La normativa sobre las Hojas de Reclamaciones en papel está contenida en el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana. De acuerdo con el apartado 9 del artículo 20, las Administraciones Públicas determinarán cómo recogen las reclamaciones de las personas usuarias mediante el sistema que reglamentariamente establezcan¹.

El formato “reclamación” convencional que estaba disponible mediante cuadernos de reclamación en las Instalaciones ha dejado de estar operativo. En su lugar, se ha incluido una plantilla del formato en la Web de la FDM que se puede descargar e imprimir para su utilización.

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

No obstante, en aquellas IIDMM que todavía cuenten con Hojas de Reclamaciones anteriores, podrán seguir haciendo uso de ellas.

4.4.3. Otros canales de entrada

¹ A diferencia de comercios y otras entidades privadas que están obligadas a facilitar las Hojas de Reclamaciones oficiales que establece la normativa.

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

4.4.4. Plazo para la respuesta a reclamaciones y quejas.

El plazo establecido para dar respuesta a las Solicitudes de los Usuarios es de **30 días desde que es presentada**.

Al tratarse de un plazo muy corto, es indispensable que se tramite de forma ágil y que se cuente con todos los datos del usuario y, particularmente, su correo electrónico.

4.4.5. Seguimiento y evaluación de la queja y/o reclamación (todos los tipos) a través del Software de Calidad.

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 Software de Calidad.

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 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.

4.4.6. Reclamaciones: Seguimiento en el Software de Calidad y Apertura en PIAE de Reclamaciones.

La devolución de importes a los Usuarios como resultado de una reclamación presentada se debe realizar obligatoriamente a través de la Aplicación de PIAE.

No obstante, para una adecuada gestión de la calidad de los proceso de reclamación, todas las Reclamaciones se registrarán en el Software de Calidad. A diferencia de las Quejas y las Sugerencias, una vez recogidos y analizados los Informes Técnicos necesarios para su resolución, se finalizará el proceso en el Software de Calidad y se procederá a tramitar el expediente de devolución en el PIAE.

Para su seguimiento, se anotará el expediente de PIAE en el registro del Software de Calidad.

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-7202-F1 Solicitud de reclamación

**FORMULARI RECLAMACIONS /
FORMULARIO RECLAMACIONES**



REF. _____	INSTALACIÓ/INSTALACIÓN _____	DATA/FECHA _____
------------	------------------------------	------------------

***DADES DE LA PERSONA RECLAMANT / DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE**

Nom y cognoms/Nombre y apellidos _____		DNI/NIE _____	
Domicili/Domicilio _____		C. Postal _____	
Localitat/Locidad _____		Província/Provincia _____	
Correu electrònic/Correo electrónico _____			

*Campos obligatoris / Campos obligatorios

EXPOSICIÓ DELS FETS/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 l'OAM FDM, se li contestarà en un termini no superior a 30 dies/
De conformidad a la política de calidad del OAM FDM, se le contestará en un plazo no superior a 30 días.

A LA DIRECCIÓ-GERENCIA DE L'OAM FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL

PROTECCIÓ DE DADES

Omplir les dades d'identificació personal, adreça postal i correu electrònic és necessari per a poder tramitar la reclamació o suggeriment i realitzar les oportunes comunicacions amb els interessats sobre el procés i la seua resolució. Per a major agilitat, li recomanem que ens indique un correu electrònic personal on dirigir les nostres comunicacions sobre el procés. A més, poden ser utilitzats també per a sol·licitar la seua opinió sobre el procés de gestió de reclamacions i suggeriments i/o la seua resolució amb finalitats de qualitat i millora dels servicis que presta l'OAM Fundació Esportiva Municipal de València. En el cas que la sol·licitud no continga les dades personals indicades, pot ser que no siga possible tramitar adequadament la reclamació.

Les dades proporcionades es conservaran durant el procés de tramitació i resolució de la seua sol·licitud i, posteriorment, els anys necessaris per a complir amb les obligacions legals. Les dades només se cediran a tercers quan siga necessari per a gestionar la seua sol·licitud o en el cas en què existisca una obligació legal. Vosté té dret a obtenir confirmació sobre si en l'OAM FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL DE VALÈNCIA estem tractant les seues dades personals per tant té dret a accedir a les seues dades personals, rectificar les dades inexactes o sol·licitar la seua supressió quan les dades ja no siguen necessaris. Per a això, podrà dirigir-se a la Direcció Gerència de l'OAM Fundació Esportiva Municipal (Passeig de la Petxina, 42, 46008 de València, email: informacion@fdmvalencia.es) L'OAM Fundació Esportiva Municipal es reserva la facultat de modificar la present Política de Privacitat per a adaptar-la a les novetats legislatives, jurisprudencials o d'interpretació de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. En este cas, l'OAM Fundació Esportiva Municipal anunciarà estos canvis, indicant clarament i amb la deguda antelació les modificacions efectuades, i sol·licitant, en cas que siga necessari, la seua acceptació a estos canvis.


PROTECCIÓN DE DATOS

Cumplimentar los datos de identificación personal, dirección postal y correo electrónico es necesario para poder tramitar la reclamación o sugerencia y realizar las oportunas comunicaciones con los interesados sobre el proceso y su resolución. Para mayor agilidad, le recomendamos que nos indique un correo electrónico personal donde dirigir nuestras comunicaciones sobre el proceso. Además, pueden ser utilizados también para solicitar su opinión sobre el proceso de gestión de reclamaciones y sugerencias y/o su resolución con fines de calidad y mejora de los servicios que presta el OAM Fundación Deportiva Municipal de València. En el caso de que la solicitud no contenga los datos personales indicados, puede que no sea posible tramitar adecuadamente la reclamación.




Los datos proporcionados se conservarán durante el proceso de tramitación y resolución de su solicitud y, posteriormente, los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos solo se cederán a terceros cuando sea necesario para gestionar su solicitud o en el caso en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el OAM FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALÈNCIA estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Para ello, podrá dirigirse a la Dirección Gerencia del OAM Fundación Deportiva Municipal (Paseo de la Pechina, 42, 46008 de València, email: informacion@fdmvalencia.es) El OAM Fundación Deportiva Municipal se reserva la facultad de modificar la presente Política de Privacidad para adaptarla a las novedades legislativas, jurisprudenciales o de interpretación de la Agencia Española de Protección de Datos. En este caso, el OAM Fundación Deportiva Municipal anunciará dichos cambios, indicando claramente y con la debida antelación las modificaciones efectuadas, y solicitando, en caso de que sea necesario, su aceptación a dichos cambios.

ORIGINAL

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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
Municipi de València / Ayuntamiento de Valencia

RECLAMACIÓ / RECLAMACIÓN:

REF. A:	Data / Fecha:	Instal·lació / Instalación:
---------	---------------	-----------------------------

DADOS DEL (DE LA) RECLAMANT / DATOS DEL (DE LA) RECLAMANTE:

Nom i cognoms / Nombre y apellidos:	Tel.:
Domicili / Domicilio:	E.N.L.:
Localitat / Localidad:	C. Postal:
Correu electrònic / Correo electrónico:	Província / Provincia:

Desitja rebre la contestació per correu electrònic / Deseo recibir la contestación por correo electrónico

Desitja rebre la contestació per Via postal / Deseo recibir la contestación por Via postal

*** CAMPS OBLIGATORIS / OBLIGATORIOS ***

EXPOSICIÓ DELS FETS / EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS:

RECLAMACIÓ / RECLAMACIÓN:

DOCUMENTS QUE S'ADJUNTA / DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

Per la instal·lació / Por la instalación:


Signatura persona reclamant / Firma persona reclamante.

Se conformitat a la política de qualitat de la FDM, se li contestarà en un termini no superior a 45 dies. /
 Se 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 internet

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 RECLAMACIÓ - DATOS DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACIÓN - 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 RECLAMACIÓ - ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACIÓN - 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


02.01 SOCI

Núm.: B-0125392


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

FDM - Toda la organización

FDM-P7202-F4 Sugerencia de usuarios



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'ESPORTS I TEMPS LLIBRE



FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA

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		Fax:	
Provincia / Provincia		Tel:	

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

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

DESCRIPCIÓ DEL SUGGERIMENT / DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA

Signatura:
 Firma:

AL DIRECTOR-GERENT DE LA FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL
Informació sobre protecció de dades al registre / Información sobre protección de datos en el registro

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

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 canchales populares, diríjase al email: presutocarreras@fdmvalencia.es

Referencia <small>REC-11178</small>	Fecha <small>15-11-2020 19:02</small>
Nombre y apellidos (obligatorio)	
Domicilio (obligatorio)	D.N.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 X² 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):

F P 7 V

Enviar

ANEXO 1. USO DEL SOFTWARE DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES. (GUÍA GENERAL USUARIO)

1.1. ACCESO A LA APLICACIÓN

El acceso a la aplicación se hace a través de navegador en la siguiente dirección:

<https://fdv2.activallink.com> Al acceder a la dirección muestra pantalla de login/usuario:



En la aplicación hay diferentes 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: 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 desde el que se puede acceder a diferentes procesos desde el menú superior o desde la ventana "Informes".



1.2. VISTA GENERAL DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

Esta vista contiene todas las Tareas asignadas a un usuario y que se encuentran en diferentes estados.

En el caso de “Gestores”, desde esta vista pueden ver todas las tareas creadas y su estado (de todos los usuarios).

Informe Sugerencias y Reclamaciones Activalink Administrador 

Reclamación	Tipo	Etapas	Asignado	Instalación	Tarea	F.Inicio	F.Fin	Asignado	Tarea
	Select option	Select option	Select option						
(Nº 11) Prueba Final	Reclamación	Cerrado	Activalink Administrador	PABELLON BENICALAP	[Email Enviado] [Email Enviado] Esperando Aprobaci	12/08/2021		Activalink Administrador	

Total Filas: 1

Desde el menú superior, se pueden filtrar las tareas por:

- Tipo
- Etapas
- Asignado

Haciendo click en la reclamación o tarea se abre ventana emergente con la información correspondiente:

- a) **Reclamación.** Muestra la reclamación (sólo si se tienen permisos).
- b) **Tarea.** Muestra la tarea asociada que está pendiente de realizar (sólo si se tienen permisos)

1.3. TERMINOLOGÍA

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... Las reclamaciones se registran en el Software de Calidad para su control pero se tramitan a través de la plataforma PIAE del Ayuntamiento de Valencia.
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

Tarea. Actividad a realizar por una persona o función (Director Instalación, Validador, Técnico...) como parte del proceso de gestión de reclamaciones. Las tareas se crean automáticamente y se asignan dependiendo del tipo de solicitud realizada y la fase.

1.4. PANEL DE USUARIO DE TAREAS PENDIENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

El proceso de gestión de reclamaciones genera **tareas a realizar** por los diferentes implicados (Directores de Instalaciones, Técnicos, Gestores, Validadores...)

Cuando se asigna una tarea a un implicado, éste recibe una **notificación por correo electrónico** con la tarea asignada:



Pulsando en el enlace “reclamar tarea” se accede directamente a la tarea que hay que realizar (*nota: previamente debe haberse logeado a la aplicación*).

Otra forma de visualizar todas las tareas pendientes de realizar es el “Panel de Tareas”. Este panel muestra una relación de todas las tareas asignadas

Informe Sugerencias y Reclamaciones

Reclamación	Tipo	Estepa	Asignado	Instalación	Tarea	F.Inicio	F.Fin	Asignado Tarea
Nº 19 Prueba Con gestor	Reclamación (PAE)	Cerrado	Actualink Administrador	PABELLÓN BENICALAP	[Desactivado] Validación IR Prueba Con gestor	13/09/2021		Actualink Administrador
Nº 17 Prueba sin gestor	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IR	Actualink Administrador	PABELLÓN FUENTE SAN LUIS	Redacción Informe IR Prueba sin gestor	13/09/2021		Actualink Administrador
Nº 18 Prueba 13/09	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IR	Actualink Administrador	POUDEPORTIVO EL CARMEN	Redacción Informe IR Pruebas 13/09	13/09/2021		Actualink Administrador
Nº 151 and	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IR	Actualink Administrador	-	Redacción Informe IR and	10/09/2021		Actualink Administrador
Nº 161 Ins2	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IR	Actualink Administrador	-	Redacción Informe IR Ins2	10/09/2021		Actualink Administrador
Nº 121 prueba	Reclamación (PAE)	Aprobación IR	Actualink Administrador	POUDEPORTIVO EL CARMEN	Ejecutando Aprobación IR prueba	06/09/2021		Actualink Administrador
Nº 111 Prueba Final	Reclamación (PAE)	Envío email	Actualink Administrador	PABELLÓN BENICALAP	Envío email Prueba Final	10/09/2021		Actualink Administrador

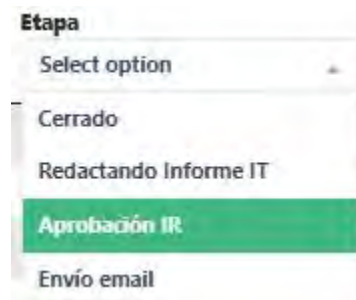
Total Filas: 7

- 1) Para acceder al panel, desde el inicio, pulsar “informe reclamaciones”:



- 2) El listado se puede ordenar por diferentes columnas.
- 3) También se pueden filtrar las reclamaciones por diferentes opciones. La selección es multiple y se pueden elegir varias opciones al mismo tiempo.

- a. Tipo Solicitud
- b. Etapa



- c. Asignado *(solo para personas con permisos. El resto solo podrá visualizar sus tareas)*
- 4) Desde el listado se puede acceder al registro de la solicitud (=Reclamación) o de la tarea a completar (=Tarea)

1.5. CREACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los usuarios con permisos pueden crear nuevos registros (menú superior/reclamaciones)



Las reclamaciones, quejas y sugerencias se solicitan por diferentes canales:

- Online (formularios en la web)
- **Presencialmente en las instalaciones***
- PIAE

- Otros servicios del Ayuntamiento

1.6. SOLICITUDES REALIZADAS EN INSTALACIONES DEPORTIVAS

Los directores de Instalaciones crearán en el Software las solicitudes realizadas por el usuario:

- Ir al menú superior/reclamaciones
- Desde el menú de la izquierda "crear reclamación"



- Se abrirá formulario con tres paneles a rellenar:

Básico.

Asignar un nombre corto a la solicitud.

En caso de solicitudes en papel indicar referencia

Asignar el usuario que realiza la solicitud. En caso de que no exista, crear un nuevo usuario.

Asignar la instalación a la que corresponde la solicitud

En origen, indicar Instalación Deportiva

- deportvalencia.es
- Oficina de quejas
- Solicitud Instalación
- Solicitud Oficinas FDV
- Parla amb Joan Ribó
- Oficina Información Ayuntamiento Valencia

BÁSICO

Número* <input type="text"/>	Referencia Solicitud Reclamación: <input type="text"/>	
Asunto* <input type="text"/>	Estado* <input type="text" value="Entrada Reclamación"/>	
Usuarios de Instalaciones: <input type="text"/>	Instalaciones: <input type="text"/>	
Fecha de la incidencia: <input type="text" value="04/09/2021"/>	Ultimo día para responder: <input type="text" value="04/10/2021"/>	
Origen* <input type="text" value="deportvalencia.es"/>	Type: <input type="text"/>	
Asignado a: <input type="text" value="Activlink Administrador"/>	Prioridad: <input type="text" value="Alta"/>	

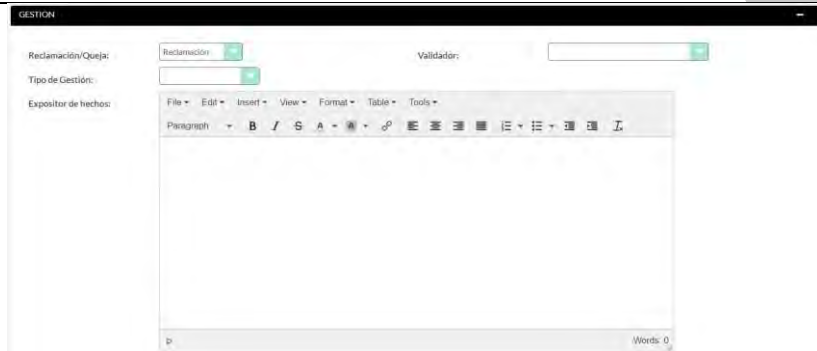
En tipo, seleccionar la opción que identifique mejor la solicitud



Gestión

Indicar el tipo de solicitud: reclamación, queja, sugerencia.

En Exposición de hechos introducir la solicitud realizada por el Usuario



Informe Técnico

En este apartado se aportará toda la información pertinente a la solicitud realizada por el Usuario.

Este informe NO se puede completar desde el registro, se realiza desde la tarea asignada, una vez se ha revisado la solicitud.



En el caso de querer añadir documentos, fotografías, etc. una vez guardada la solicitud, ir a la parte inferior del registro: SUBPANEL HISTORIAL. Allí se podrán añadir adjuntos.



Carta respuesta.

Este apartado es para Gestores / Validadores.

Una vez creada la solicitud esta pasará un proceso de revisión por un Gestor de Reclamaciones y se iniciará el proceso de gestión.

1.7. EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Al crear una reclamación se genera en la aplicación un flujo de tareas que se asignan automáticamente en función del tipo de solicitud.

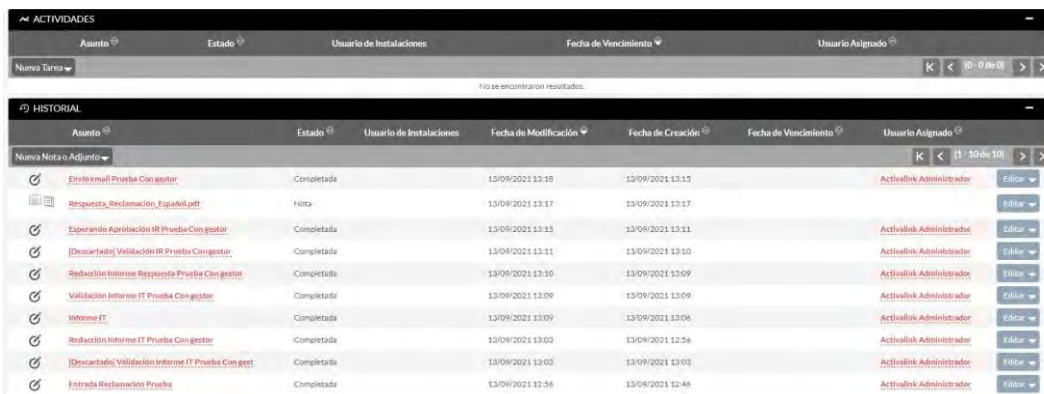
El proceso pasa por la siguientes fases:

1. Entrada:
 - Auto (*formulario web*)
 - Manual (*Gestor / Director Instalación*)
2. Revisión solicitud (Gestor)
3. Informe técnico (IT)
4. Revisión informe técnico (Gestor)
5. Pasar a PIAE (Gestor) (*sólo para TIPO = reclamaciones PIAE o con origen = PIAE*)
6. Informe respuesta (Gestor)
7. Aprobación (Aprobador)
8. Envío
 - Auto
 - Envío carta postal (Gestor) (*sólo para usuarios de instalaciones sin correo electrónico*)
9. Cierre

El proceso siempre funciona de la siguiente manera:

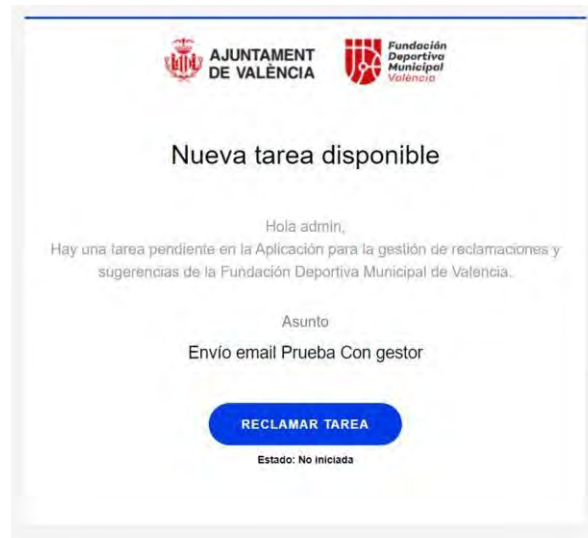
- a) En el registro de la reclamación se crea una TAREA en el subpanel denominado “ACTIVIDADES”

*En “actividades” se muestran las tareas que están pendientes de ser completadas
En “Historial” todas las tareas que ya han sido completadas, así como otros documentos.
Por ejemplo, el pdf con la carta de respuesta.*

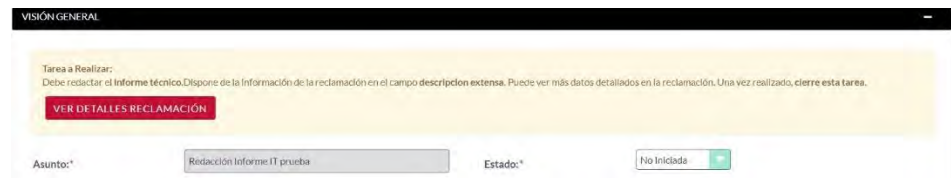


Asunto	Estado	Usuario de Instalaciones	Fecha de Modificación	Fecha de Creación	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
Enviar email Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:38	13/09/2021 13:13		Activlink Administrador
Resposta_Reclamación_Español.pdf	Nota		13/09/2021 13:17	13/09/2021 13:17		
Esperando Aprobación IR Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:15	13/09/2021 13:11		Activlink Administrador
[Descartado] Validación IR Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:11	13/09/2021 13:10		Activlink Administrador
Redacción Informe Respuesta Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:30	13/09/2021 13:09		Activlink Administrador
Validación Informe IT Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:09	13/09/2021 13:09		Activlink Administrador
Informe IT	Completada		13/09/2021 13:09	13/09/2021 13:06		Activlink Administrador
Redacción Informe IT Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:03	13/09/2021 13:26		Activlink Administrador
[Descartado] Validación Informe IT Prueba Con gestor	Completada		13/09/2021 13:03	13/09/2021 13:02		Activlink Administrador
Entrada Reclamación Prueba	Completada		13/09/2021 12:56	13/09/2021 12:46		Activlink Administrador

- b) La tarea se asigna a la persona que corresponde según las opciones elegidas en la fase anterior.
- c) La persona asignada recibirá una NOTIFICACIÓN POR MAIL para que realice la tarea (excepto para el perfil GESTOR que están desactivadas)



- d) La persona asignada seguirá las instrucciones descritas al inicio de la tarea (cuadro amarillo) para completar la tarea.



- e) Al finalizar la tarea la cambiará al estado COMPLETADA eligiendo la opción del desplegable que aparece en la tarea. Al hacer esto, el proceso continua hacia la siguiente fase y se abre una nueva tarea.



1.1.1. Revisión solicitud (Gestor)

Sólo se aplica a solicitudes realizadas por Directores de Instalaciones. En este caso, el Gestor comprobará que la solicitud tiene todos los datos que se requieren para iniciar el proceso.



Una vez confirmado, guardará la tarea como COMPLETADA y pasará a la siguiente etapa.

Estado:* Completada

Fecha vencimiento:

1.1.2. Redacción Informe Técnico (IT).

El informe técnico será redactado por la persona que corresponda dependiendo del tipo de gestión: DIRECTA; INDIRECTA; OTROS

- Gestión Directa / Indirecta. Corresponderá realizar el IT al Director de la Instalación a la que corresponde la Solicitud
- Otros. En este caso el IT lo realizará la persona que se ha asignado en la solicitud en el campo "redacción informe IT"

En esta tarea SÓLO se podrán registrar datos en:

- a) Descripción. Es un campo interno para que la persona que realiza el IT pueda indicar dudas, comentarios, etc.
- b) Informe técnico.
- c) Una vez completada la tarea, cambiar estado a COMPLETADA para que continúe a la etapa siguiente.

VISIÓN GENERAL

Tarea a Realizar:
Debe redactar el Informe técnico. Dispone de la información de la reclamación en el campo descripción extensa. Puede ver más datos detallados en la reclamación. Una vez realizado, cierre esta tarea.

[VER DETALLES RECLAMACIÓN](#)

Asunto:* Estado:* No Iniciada

1.1.3. Revisión informe técnico (Gestor)

El IT será revisado por el Gestor.

REVISIÓN INFORME IT TEST RECLAMACIONES » EDITAR

[GUARDAR](#)
[CANCELAR](#)
[CERRAR Y CREAR NUEVO](#)

VISIÓN GENERAL

Tarea a Realizar:
Debe verificar el Informe técnico. Revise los hechos descritos en el campo Informe Técnico. Puede descartar el Informe técnico. Una vez realizado, cierre esta tarea.

[Descartar Informe Técnico](#)

Asunto:* Estado:* No Iniciada

Fecha de inicio: : Fecha vencimiento: :

dd/mm/yyyy23:00 dd/mm/yyyy23:00

En esta tarea:

- a) Si es ok, cambiar a estado COMPLETADA

- b) Si no es OK o se necesita más información pulsar el botón DESCARTAR INFORME TÉCNICO.

Descartar Informe Técnico

Descartar el Informe Técnico Cerrara esta tarea y crea una nueva en la etapa anterior para que se vuelva a realizar.

Puede asignarla a otra persona, por defecto saldra la misma persona.

Activalink Administrador ▼

Describe brevemente por que ha rechazado el Informe Técnico

Cancelar
Descartar y Cerrar

En la ventana de “descartar IT” indicar, si es diferente a la persona que hizo el IT que se está descartando. Al guardar:

- a) La tarea de revisión aparecerá en el historial con la palabra [Descartado]
- b) La descripción aparecerá en la tarea de Informe IT en la descripción para que la persona que hac eel IT tenga las consideraciones oportunas.
- c) ...

1.1.4. Pasar a PIAE (Gestor)

PASAR A PIAE TEST » EDITAR

GUARDAR
CANCELAR

VISIÓN GENERAL

Tarea a Realizar:
Tiene que registrar esta Reclamacion en el PIAE. Una vez registrado, cierre esta tarea.

<p>Asunto:* <input type="text" value="Pasar a PIAE test"/></p> <p>Fecha de inicio: <input type="text" value="20/09/2022"/> <input type="text" value="10"/> : <input type="text" value="30"/> <input type="text" value="00"/></p> <p>Instalaciones: <input type="text" value=""/> <input type="button" value="↩"/> <input type="button" value="✖"/></p> <p>Relacionado con: <input type="text" value="Reclamaciones"/> <input type="text" value="test"/> <input type="button" value="↩"/> <input type="button" value="✖"/></p> <p>Descripción: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/></p>	<p>Estado:* <input type="text" value="Completada"/> ▼</p> <p>Fecha vencimiento: <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> : <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/></p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">dd/mm/yyyy23:00</p>
---	--

- a) En esta tarea se confirma que la reclamación se ha generado en la aplicación PIAE. Es aplicable a:
- Origen reclamación = PIAE
 - Tipo = Reclamación PIAE

Para el resto de casos esta etapa NO ES APLICABLE

- b) Al terminar COMPLETAR la tarea. La reclamación pasará a estado CERRADA y se finaliza el proceso.

1.1.5. Redacción informe de respuesta (Gestor)

En esta tarea se prepara la respuesta para el Usuario que ha realizado la solicitud.

- c) Se rellenará el campo “carta de respuesta”.
- d) Existe la opción de CARGAR plantillas de cartas ya preestablecidas. Para ello, seleccionar en el campo la que se desea (pulsando la “flecha” se accede a una ventana emergente con las plantillas de carta disponibles)²

Una vez cargada la plantilla se puede modificar el contenido sin que afecte a la plantilla original.

- e) Elige la plantilla pdf que se utilizará para enviar la respuesta al Usuario.
- f) Al terminar COMPLETAR la tarea

Plantilla carta:

Carta respuesta:

1.1.6. Esperando aprobación (Aprobador)

En esta etapa el **Responsable de Calidad** revisará el proceso y que la respuesta que se va a enviar al usuario es correcta:

- A) Si es ok, pulsar botón “email y cerrar reclamación”

² Para crear nuevas plantillas, ir al menú superior reclamaciones/Recl. - Plantillas respuesta.

- a) Cuando el usuario no tiene correo electrónico, el sistema advierte que no se puede enviar por mail y pide completar la tarea. Al hacerlo se generará una tarea adicional de envío de carta postal.
- B) Sino es ok, puede modificar él mismo lo que considere en la respuesta o enviarla a la etapa anterior pulsando el botón “descartar informe respuesta”

ESPERANDO APROBACIÓN IR PRUEBA » EDITAR

VISIÓN GENERAL

Tarea a Realizar:
Debe validar la carta respuesta. Puede realizar pequeños ajustes o descartarla para volver a la etapa anterior y volverla a realizar. Una vez realizado, cierre esta tarea.

Asunto:* Estado:*

1.1.7. Enviar carta postal (Gestor)

En esta etapa el Responsable de Calidad revisará el proceso y que la respuesta que se va a enviar al usuario es correcta:

- A) Si es ok, pulsar botón “email y cerrar reclamación”
- B) Sino es ok, puede modificar él mismo lo que considere en la respuesta o enviarla a la etapa anterior pulsando el botón “descartar informe respuesta”

ESPERANDO APROBACIÓN IR PRUEBA » EDITAR

VISIÓN GENERAL

Tarea a Realizar:
Debe validar la carta respuesta. Puede realizar pequeños ajustes o descartarla para volver a la etapa anterior y volverla a realizar. Una vez realizado, cierre esta tarea.

Asunto:* Estado:*

ANEXO 2. USO DEL SOFTWARE DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES. (GUÍA PARA GESTORES)

II.1. ACCESO A LA APLICACIÓN.

El acceso a la aplicación se hace a través de navegador en la siguiente dirección:

<https://fdv2.activallink.com> Al acceder a la dirección muestra pantalla de

login/usuario:



En la aplicación hay diferentes tipos de usuarios. El usuario y pass se proporciona según el tipo de usuario:

- c) Usuarios de Instalación (Empleados). Acceden a través de un usuario de instalación que es común a todos los empleados que están trabajando en ella.
- d) Usuarios nominales: 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 desde el que se puede acceder a diferentes procesos desde el menú superior o desde la ventana "Informes".



II.2. VISTA GENERAL DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

Esta vista contiene todas las Tareas asignadas a un usuario y que se encuentran en diferentes estados.

En el caso de “Gestores”, desde esta vista pueden ver todas las tareas creadas y su estado (de todos los usuarios).

Informe Sugerencias y Reclamaciones

Activalink Administrador 

Reclamación	Tipo Select option	Etapa Select option	Asignado Select option	Instalación	Tarea	F.Inicio	F.Fin	Asignado Tarea
(Nº 11) Prueba Final	Reclamación	Cerrado	Activalink Administrador	PABELLON BENICALAP	[Email Enviado] [Email Enviado] Esperando Aprobaci	12/08/2021		Activalink Administrador

Total Filas: 1

Desde el menú superior, se pueden filtrar las tareas por:

- Tipo
- Etapa
- Asignado

Haciendo click en la reclamación o tarea se abre ventana emergente con la información correspondiente:

- c) **Reclamación.** Muestra la reclamación (sólo si se tienen permisos).
- d) **Tarea.** Muestra la tarea asociada que está pendiente de realizar (sólo si se tienen permisos)

II.3. TERMINOLOGÍA

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... Las reclamaciones se registran en el Software de Calidad para su control pero se tramitan a través de la plataforma PIAE del Ayuntamiento de Valencia.
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

Tarea. Actividad a realizar por una persona o función (Director Instalación, Validador, Técnico...) como parte del proceso de gestión de reclamaciones. Las tareas se crean automáticamente y se asignan dependiendo del tipo de solicitud realizada y la fase.

II.4. PANEL DE USUARIO DE TAREAS PENDIENTES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

El proceso de gestión de reclamaciones genera **tareas a realizar** por los diferentes implicados (Directores de Instalaciones, Técnicos, Gestores, Validadores...)

Cuando se asigna una tarea a un implicado, éste recibe una **notificación por correo electrónico** con la tarea asignada:



Pulsando en el enlace "reclamar tarea" se accede directamente a la tarea que hay que realizar (nota: previamente debe haberse logeado a la aplicación).

Otra forma de visualizar todas las tareas pendientes de realizar es el "Panel de Tareas". Este panel muestra una relación de todas las tareas asignadas

Informe Sugerencias y Reclamaciones Activar Administrador

Reclamación	Tipo	Etapas	Asignado	Instalación	Tarea	F.Inicio	F.Fin	Asignado Tarea
NP_159 Prueba Con gestor	Reclamación (PAE)	Cerrado	Activlink Administrador	PABELLÓN BENICALAP	[Discartado] Validación IR Prueba Con gestor	13/09/2021		Activlink Administrador
NP_177 Prueba sin gestor	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IT	Activlink Administrador	PABELLÓN FUENTE SAN LUIS	Redacción Informe IT Prueba sin gestor	13/09/2021		Activlink Administrador
NP_181 Pruebas 13/09	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IT	Activlink Administrador	POLESPORTIVO EL CARMEN	Redacción Informe IT Pruebas 13/09	13/09/2021		Activlink Administrador
NP_151 and	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IT	Activlink Administrador	-	Redacción Informe IT and	13/09/2021		Activlink Administrador
NP_148 and	Reclamación (PAE)	Redactando Informe IT	Activlink Administrador	-	Redacción Informe IT and	13/09/2021		Activlink Administrador
NP_132 Prueba	Reclamación (PAE)	Aprobación IR	Activlink Administrador	POLESPORTIVO EL CARMEN	Esperando Aprobación IR prueba	06/09/2021		Activlink Administrador
NP_111 Prueba Final	Reclamación (PAE)	Envío email	Activlink Administrador	PABELLÓN BENICALAP	Envío email Prueba Final	10/09/2021		Activlink Administrador

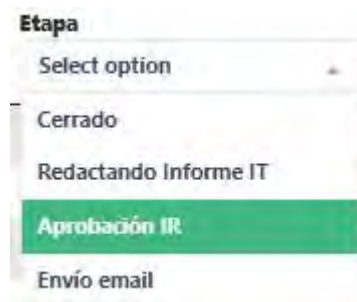
Total Filas 7

5) Para acceder al panel, desde el inicio, pulsar "informe reclamaciones":



- 6) El listado se puede ordenar por diferentes columnas.
- 7) También se pueden filtrar las reclamaciones por diferentes opciones. La selección es múltiple y se pueden elegir varias opciones al mismo tiempo.

- a. Tipo Solicitud
- b. Etapa



- c. Asignado (solo para personas con permisos. El resto solo podrá visualizar sus tareas)
- 8) Desde el listado se puede acceder al registro de la solicitud (=Reclamación) o de la tarea a completar (=Tarea)

II.5. CAMBIAR DE ESTADO UNA SOLICITUD

El sistema tiene la opción de trasladar una solicitud hacia una etapa anterior. Para ello, desde la solicitud/acciones, ir a “modificar etapa” y mostrará un formulario con las opciones disponibles.

Al trasladar la solicitud de etapa, se cancelan las tareas pendientes y se abre nueva tarea en la etapa a la que se ha trasladado.



CAMBIO A ESTADO ANTERIOR

×

Seleccione el estado anterior al que quiere mover la reclamación.
Se cerraran las tareas actualmente abiertas, y se abrirá la tarea correspondiente al estado seleccionado.

Estado reclamación:

Entrada Reclamación

Cambiar estado

Cancelar

II.6. PLANTILLAS DE PDF.

¿Para qué se usan las plantillas pdf?

Las plantillas pdf generan una carta de respuesta al usuario en un formato predeterminado. Esta carta es la que se adjunta en el correo de respuesta que se envía al usuario.

El sistema permite seleccionar cualquiera de las plantillas definidas. Por ejemplo, se puede usar una versión en castellano o una en versión en valenciano.

El sistema permite crear diferentes plantillas en pdf que se seleccionan en la etapa de **Redactar Carta de Respuesta** (opción: *Plantilla PDF*)

Plantilla Respuesta: ↩ ✕

Plantilla PDF: ↩ ✕

Carta respuesta:

System Font 12pt **B** *I* U A Paragraph ☰ ☰ 🔗 🖼

<> 🔍

YOLANDA SALVADOR MUELAS

Estimada Sra.:

El presente es un texto de prueba. El contenido de este documento puede ser modificado en cualquier momento. El sistema de gestión de reclamaciones ha sido desarrollado por el equipo de desarrollo de software de la Fundación Deportiva Municipal València.

104 WORDS POWERED BY TINY

Se puede acceder al apartado de creación de plantillas desde el menú/reclamaciones/plantillas pdf.



- a. Lo más fácil para crear una nueva plantilla de pdf es basarse en una preexistente. Para ello, seleccionar una plantilla y en la opción acciones/duplicar generar un nuevo registro.



La alternativa es crear la plantilla de pdf desde cero, aunque esto no es recomendable ya que requiere conocimientos avanzados sobre el uso de variables (los datos insertados en el pdf precedidos del símbolo \$)

- b. Una vez se accede al registro de edición:
- Crear un nombre para la nueva plantilla que sea fácil de identificar.
 - No se debe modificar los datos de los campos marcados en Amarillo

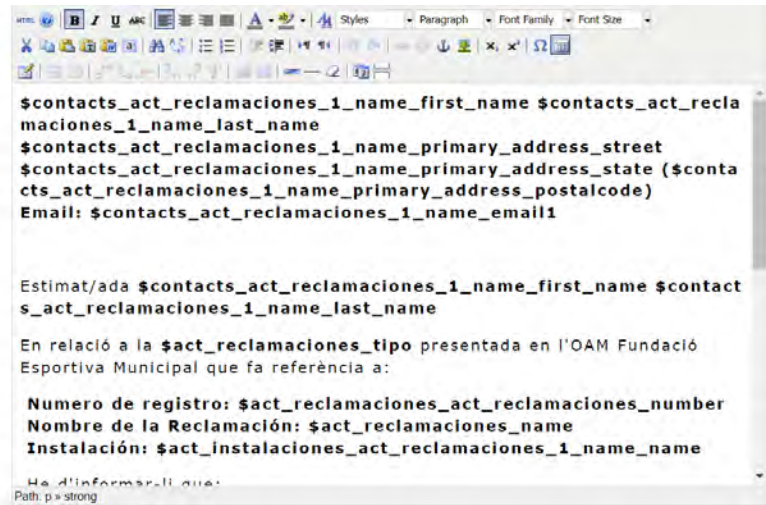


- c. Contenido del mensaje

Esta es la parte más importante. Aquí se definirá la información que quiere que contenga el pdf.

En caso de duplicar una plantilla, no modificar (salvo usuarios avanzados) las variables insertadas (precedidas por el símbolo \$). En su caso, solicitar asesoramiento. Estas variables contienen la información de los campos de diferentes registros. P.e. el texto \$contacts_act_reclamaciones_1_name... se sustituye por el nombre del Usuario que ha realizado la solicitud.

Contenido:



Se pueden insertar imágenes en el cuerpo del mensaje. Por ejemplo, para incluir una fotografía, firma, etc.

- d. Encabezado y Pie de Página. Se recomienda no modificar estos apartados.

II.7. PLANTILLAS DE RESPUESTA

¿Para qué se usan las plantillas de respuesta?

En ocasiones, las solicitudes realizadas por los usuarios son por cuestiones similares. Por ejemplo, una sugerencia de carácter general que se responde con un agradecimiento.

En estos casos, se puede crear una respuesta predefinida que, al insertarla en la etapa de redacción de carta de respuesta agiliza el proceso.

El sistema permite crear diferentes plantillas en pdf que se seleccionan en la etapa de **Redactar Carta de Respuesta** (opción: *Plantilla Respuesta*)

Plantilla Respuesta: ↩ ✕

Plantilla PDF: ↩ ✕

Carta respuesta:

System Font 12pt **B** *I* U A # Paragraph ☰ ☰ 🔗 🖼️

<> 🔍

YOLANDA SALVADOR MUELAS

Estimada Sra.:

104 WORDS POWERED BY TINY

Se puede acceder al apartado de creación de plantillas desde el menú superior RECLAMACIONES:



- a. Una vez en el apartado se puede crear un nuevo tipo de respuesta. Recordar que el texto que se mostrará en el pdf estará en el espacio que se ha determinado al efecto en la plantilla de pdf. (variable = \$act_reclamaciones_carta_respuesta_c)

Estimat/ada **\$contacts_act_reclamaciones_1_name_first_name \$contacts_act_reclamaciones_1_name_last_name**

En relació a la **\$act_reclamaciones_tipo** presentada en l'OAM Fundació Esportiva Municipal que fa referència a:

Numero de registro: \$act_reclamaciones_act_reclamaciones_number

Nombre de la Reclamación: \$act_reclamaciones_name

Instalación: \$act_instalaciones_act_reclamaciones_1_name_name

He d'informar-li que:

\$act_reclamaciones_carta_respuesta_c

Servisca la present per a transmetre les disculpes per les molèsties ocasionades i agraint la confiança depositada.

GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)

Vicente Marcos Safont Segura
Cargo: Jefe Sección Coordinación Instalaciones
Fecha: 29-08-24

Aprobado: María Ángeles Vidal
Cargo: Directora-Gerente
Fecha: 29-08-24

Laura Jordán
Cargo: Técnica Gestión Indirecta
Fecha: 29-08-24

Revisado: José Manuel Brotons Piqueres
Cargo: Jefe Servicio Deportivo
Fecha: 29-08-24

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

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
3.	RESPONSABILIDADES.....	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
4.1.	DEFINICIONES.....	3
4.2.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.3.	DISPOSICIONES LEGISLATIVAS DE APLICACIÓN.....	5
4.3.1.	ESTATUTOS DEL OAM FDM DE VALÈNCIA.....	5
4.3.2.	LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS SEGÚN LA LEGISLACIÓN DEPORTIVA.....	5
4.3.3.	APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE USO DE LAS IIDMM DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA.....	7
4.3.4.	ORDENANZA DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y REDUCCIÓN DE HORARIOS DE CIERRE DE LAS IIDMM ABIERTAS.....	9
4.3.4.1.	APROBACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DEL OAM FDM DE LOS HORARIOS DE APERTURA Y CIERRE DE LAS IIDMM.....	10
4.4.	PROCESO GENERAL DE INSCRIPCIÓN DE LAS ENTIDADES ORGANIZADORAS Y SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES) EN LAS IIDMM.....	11
4.5.	REQUISITOS Y NORMAS QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS COMPETICIONES RECREATIVAS PARA SU AUTORIZACIÓN.....	13
4.5.1.	CON RELACIÓN A LA ENTIDAD GESTORA Y ENTIDAD ORGANIZADORA.....	13
4.5.2.	CON RELACIÓN A LA ORGANIZACIÓN DE LA COMPETICIÓN.....	13
4.5.3.	CON RELACIÓN A LAS NORMAS GENERALES DEL TORNEO O COMPETICIÓN.....	14
4.5.4.	CON RELACIÓN A LAS NORMAS ESPECÍFICAS DEL TORNEO O COMPETICIÓN.....	14
4.5.5.	CON RELACIÓN AL REGLAMENTO DE JUEGO.....	15
4.5.6.	CON RELACIÓN A LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y LUMÍNICA.....	15
4.6.	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE HORARIOS PARA LA CELEBRACIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS.....	16
4.6.1.	REQUISITOS PARA PODER AUTORIZAR LA AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE CIERRE.....	16
4.6.2.	PROCESO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA LA AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE CIERRE DE LA IIDMM ABIERTA.....	17
4.7.	CURSO DE FORMACIÓN PERSONAL DELEGADO DE EQUIPOS.....	18
5.	REGISTROS.....	19
	ANEXO I.- Modelo de declaración responsable que deberá firmar el delegado de todos los equipos que participan en estas competiciones.....	20

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
29-08-24	1	Primera edición del documento

 	INSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 2 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

1. OBJETO

A efectos de este procedimiento se considera las competiciones recreativas las competiciones no oficiales en las diferentes modalidades deportivas en las que participen varios equipos mediante un sistema de competición (tipo liga, open, etc.) con una duración de más de 7 días y que ha sido convocada por un organizador, que será el responsable de la organización y desarrollo de la actividad. Este tipo de competiciones requerirán de un proceso de solicitud específico diferente al general. Este tipo de competiciones se recogen en los artículos 80 y 87 de la **Ley del Deporte estatal, Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte** y en el artículo 5 del **Decreto de Entidades Deportivas, Decreto 2/2018, de 12 de enero, del Consell, por el que se regulan las Entidades Deportivas de la Comunitat Valenciana.**

En este documento se describe los requisitos específicos que deben cumplir los organizadores de estas actividades.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad.
- PGC-P7201. Gestión de inscripciones.
- PGC-P7501. Gestión de Instalaciones
- 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
- Normativa reguladora de precios públicos de aplicación en las instalaciones deportivas municipales en vigor.
- Ley del Deporte estatal, Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte
- Ley del Deporte autonómica, Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana

3. RESPONSABILIDADES

OAM FDM. La sección de Coordinación de Instalaciones y la Sección de control de la gestión indirecta supervisará el cumplimiento de esta instrucción.

DIRECTOR/A INSTALACIÓN. Velará por el cumplimiento de esta instrucción en las instalaciones; atenderá las consultas y dudas de las Entidades Organizadoras; resolverá junto con la sección correspondiente cualquier incumplimiento.

ENTIDADES ORGANIZADORAS. Deberán cumplir con los requisitos establecidos en este procedimiento.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Revisión nº 01 Pág. 3 de 21
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.1. DEFINICIONES

- Competición recreativa (no oficial). Son competiciones no oficiales en las diferentes modalidades deportivas en las que participen varios equipos mediante un sistema de competición (tipo liga, open, etc. con una duración de más de 7 días y que ha sido convocada por un organizador, que será el responsable de la organización y desarrollo de la actividad. Este tipo de competiciones requerirán de un proceso de solicitud específico diferente al general. Este tipo de competiciones se mencionan en los artículos 80 y 87 de la **Ley del Deporte estatal, Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte** y en el artículo 5 del **Decreto de Entidades Deportivas, Decreto 2/2018, de 12 de enero, del Consell, por el que se regulan las Entidades Deportivas de la Comunitat Valenciana**.
- Entidad Organizadora. Hace referencia a la Empresa, Club, Federación o Persona Jurídica que representa a la competición recreativa y es responsable de cumplir con los requisitos definidos en esta instrucción técnica.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Revisión nº 01 Pág. 4 de 21
GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)		

4.2. INTRODUCCIÓN.

En las instalaciones deportivas municipales de la ciudad de València se viene celebrando una serie de competiciones recreativas para adultos, organizadas por entidades privadas. En la mayoría de los campos de fútbol municipales, mediante un acuerdo entre la entidad organizadora de la liga y la entidad gestora, se desarrollan estas ligas en horarios que no son utilizados para los entrenamientos y competiciones de los equipos de los clubes de fútbol.

Se calcula que este sector de ligas de fútbol 8, está movilizandando a cerca de 5000 personas (500 equipos) en la ciudad de València y supone una importante fuente de ingresos para la entidad gestora de la instalación, en concepto de alquileres (que en algunos casos puede llegar a los 25.000 €).

La publicación de la ordenanza de contaminación acústica del Ayuntamiento de València ha obligado a adelantar el cierre de las IIDMM al aire libre, afectando negativamente al desarrollo de este tipo de actividades.

Para estudiar esta problemática y buscar soluciones se constituyó un grupo de trabajo (Comisión Técnica) formado por representantes de las entidades afectadas, que se ha reunido semanalmente (abril a junio de 2024). Fruto de estas reuniones se elabora este documento técnico con la finalidad de regularizar este tipo de actividades en la ciudad de València y establecer la forma y las normas en las que se pueda compatibilizar la actividad deportiva nocturna con el descanso de la ciudadanía.

A efectos de este procedimiento tendrán la consideración de competición deportiva recreativa, todas aquellas competiciones no oficiales en las diferentes modalidades deportivas en las que participen varios equipos mediante un sistema de competición (tipo liga, open, etc. con una duración de más de 7 días y que ha sido convocada por un organizador, que será el responsable de la organización y desarrollo de la actividad.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 5 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.3. DISPOSICIONES LEGISLATIVAS DE APLICACIÓN.

4.3.1. ESTATUTOS DEL OAM FDM DE VALÈNCIA.

En los Estatutos del OAM FDM de València entre los fines que se recogen en su artículo 5, se encuentran los siguientes:

....

f) *La gestión de las instalaciones deportivas que tenga adscritas, cualquiera que sea el origen o título de dicha adscripción, velando por las condiciones de seguridad e higiene en las mismas.*

g) *La organización de campeonatos de ámbito local y de eventos deportivos de carácter extraordinario.*

....

4.3.2. LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS SEGÚN LA LEGISLACIÓN DEPORTIVA.

De la Ley del Deporte estatal, Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte.

Artículo 78. Clasificación de las competiciones.

1. Las **competiciones deportivas se clasifican**, a los efectos de esta ley, de la siguiente forma:

- a) Por su naturaleza, en competiciones oficiales y no oficiales.
 - b) Por su ámbito territorial, en competiciones internacionales, estatales y supra-autonómicas.
 - c) Por su importancia económica y naturaleza de sus participantes, en profesionales o aficionadas.
2. La fase final de las competiciones en edad escolar y universitarias recogidas en los artículos 88 y 89 tendrán la consideración de oficiales.

Artículo 79. Competiciones oficiales.

1. Son competiciones oficiales las que se califiquen como tales por las federaciones deportivas españolas dentro de sus competencias, y por el Consejo Superior de Deportes cuando se trate de competiciones profesionales, así como las establecidas en el artículo 78.2.

2. El carácter oficial se produce, en el caso de las federaciones deportivas españolas, con su incorporación a los calendarios oficiales que deben aprobar sus órganos competentes. En todo caso, deberá ser considerada como competición oficial cuando haya sido autorizada o reconocida como tal por el órgano competente de la federación, la inscripción o participación sea federada y el resultado de la misma tenga relevancia en el marco clasificatorio o competitivo establecido por la federación en su reglamentación deportiva.

3. El acto de calificación de estas competiciones implicará la reserva de su denominación, que no podrá ser utilizada para la celebración de cualesquiera otras actividades salvo autorización expresa de la entidad a la que le corresponda la organización de aquellas.

Solo las federaciones deportivas españolas podrán organizar y utilizar el nombre de Campeonato de España, Campeonato Nacional o Estatal, Liga Nacional, Copa de España, o cualquier otro análogo o similar a los indicados, así como otorgar la condición establecida en el artículo 82.1 dentro de las modalidades deportivas que desarrollen. Queda prohibido el uso por otras personas físicas o jurídicas de esta denominación o de cualesquiera otras que pudieran dar lugar a confusión.

4. Las federaciones deportivas españolas podrán, en cada caso, exigir el cumplimiento de requisitos técnicos específicos para la participación en las competiciones que organice.

5. El Consejo Superior de Deportes velará por garantizar el cumplimiento de convocatorias, participación, regulación y cuantas normas correspondan en relación a las competiciones oficiales, en lo referido a la igualdad de género y la discapacidad.

Artículo 80. Competiciones no oficiales.

1. Son competiciones no oficiales las organizadas en el seno de una federación deportiva española, ya sea directamente o a través de un tercero, que no están incluidas en su calendario de competiciones oficiales y no producen efectos clasificatorios ni de incorporación al sistema común de organización competitiva oficial del deporte. Cuando la competición no oficial se organice en el seno de una federación deportiva, recibirá la denominación de competición federativa no oficial.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 6 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

2. Las competiciones no oficiales implican la organización de un evento o un conjunto de eventos deportivos puntuales o esporádicos de la que responde el organizador en las condiciones establecidas en el artículo 87.

Artículo 86. Responsabilidad de los organizadores de las competiciones oficiales.

Será responsabilidad de los organizadores de competiciones oficiales asegurar:

- a) La existencia de título habilitante para la participación, conforme a lo dispuesto en esta ley.
- b) El control y la asistencia sanitaria en los términos establecidos en el capítulo II del título II.
- c) La existencia de medios e instrumentos suficientes para el desarrollo de la política de control de dopaje en los términos de su legislación específica.
- d) La utilización de instalaciones deportivas que cuenten con las preceptivas licencias de apertura y funcionamiento que habiliten la práctica deportiva.
- e) La prevención de cualquier clase de violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia, así como la discriminación y la incitación al odio por razón de sexo, clase social, origen racial, étnico o geográfico, religión, convicciones, discapacidad, edad, orientación e identidad sexual y expresión de género o cualquier otra circunstancia personal o social, en los términos que establece su normativa específica.
- f) El desarrollo de la competición en las condiciones de seguridad y salud con el fin de minimizar los riesgos de aquélla para las personas participantes y para el público asistente.
- g) La prevención de los riesgos que se deriven de la competición tanto para las personas deportistas como espectadoras y terceras personas, mediante la suscripción de los correspondientes seguros de accidentes y asistencia sanitaria, así como de responsabilidad civil para los espectadores y terceras personas, en los términos en que se determine reglamentariamente.
- h) Los medios necesarios para la recuperación de los premios y redistribución entre las demás personas participantes en supuestos de comisión de las infracciones previstas en esta ley o en la Ley Orgánica 11/2021, de 28 de diciembre, de lucha contra el dopaje en el deporte.
- i) La adecuada comunicación cuando las competiciones organizadas por las federaciones españolas se hagan en Comunidades Autónomas donde exista otra lengua cooficial.
- j) La adopción de las medidas necesarias para la protección ambiental que se pueda derivar de la competición.

Artículo 87. Responsabilidad de los organizadores en las competiciones no oficiales.

1. La celebración de competiciones no oficiales exige a su organizador la adopción, con carácter previo, de las medidas de control necesarias, relativas a la participación y a la asistencia sanitaria durante la misma, así como la cobertura de los riesgos previstos en el artículo anterior.

Específicamente, el organizador velará por el cumplimiento de las reglas esenciales de la organización de la competición en cuestión y de lo dispuesto en el artículo 86.d), e), f), g) y h).

2. Las entidades organizadoras podrán establecer títulos habilitantes de carácter temporal o puntual o formas adicionales de participación diferentes a la licencia deportiva.

De La Ley del Deporte autonómica, Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana.

Artículo 25. Las competiciones deportivas.

1. Se consideran competiciones deportivas todas aquellas confrontaciones individuales o colectivas de modalidades, especialidades o actividades físicas debidamente reconocidas.
2. Se consideran competiciones deportivas oficiales las de modalidades o especialidades deportivas, calificadas como tales por las respectivas federaciones deportivas o por las administraciones públicas dentro de su ámbito competencia.

Artículo 28. Los organizadores.

Se entiende por organizador en el ámbito del deporte y la actividad física la Administración pública o persona física o jurídica responsable de la convocatoria, organización y desarrollo de la actividad, mediante su intervención directa o mediante cualquier forma de delegación, contrato o cesión de la misma a un tercero, exista o no contraprestación económica.

Artículo 29. Garantías y seguro de riesgos.

1. El organizador estará obligado a suscribir un contrato de seguro que cubra la responsabilidad civil del deportista, así como la responsabilidad civil por daños al público asistente y a terceros, por la actividad desarrollada.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 7 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

2. Igualmente, deberá garantizar la asistencia sanitaria en caso de accidente deportivo.
3. Asimismo, el organizador deberá contar con las autorizaciones pertinentes.

Artículo 30. Cumplimiento del ordenamiento jurídico.

La administración deportiva podrá recabar de los organizadores la acreditación del cumplimiento de los requisitos legales exigidos.

Del Decreto de Entidades Deportivas, Decreto 2/2018, de 12 de enero, del Consell, por el que se regulan las Entidades Deportivas de la Comunitat Valenciana.

Artículo 5. Responsabilidades de las entidades deportivas en competiciones y actividades deportivas

1. En las competiciones deportivas oficiales, las personas deportistas deberán disponer de un seguro obligatorio de accidentes que cubra la asistencia sanitaria y los daños derivados de la práctica deportiva, integrado en la correspondiente licencia. La contratación de dicho seguro será gestionada por la federación deportiva correspondiente o por la administración pública organizadora de la actividad.

2. En las competiciones no oficiales y en las actividades físicas de carácter deportivo de deporte de ocio, la organización, cualquiera que sea su forma jurídica, con ocasión de la inscripción en la prueba y mediante la expedición del título habilitante para la participación en las mismas, deberá garantizar la asistencia sanitaria de participantes, y en su caso de las espectadoras, que cubra los riesgos inherentes y las contingencias derivadas de la práctica de la competición o prueba deportiva. Las coberturas mínimas de este seguro no podrán ser inferiores a las establecidas con carácter mínimo obligatorio para los riesgos en competiciones oficiales de ámbito estatal.

3. En las competiciones deportivas oficiales y no oficiales, así como en la organización de cualquier actividad física de carácter deportivo, se especificará claramente la entidad organizadora, de forma diferenciada a otras entidades colaboradoras. Sólo las competiciones que conforme a las determinaciones previstas en este decreto puedan configurarse como oficiales podrán hacer uso de tal denominación.

4.3.3. APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE USO DE LAS IIDMM DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA

El Reglamento de IIDMM de la ciudad de València recoge en su articulado las formas de uso de las IIDMM, correspondiendo a la dirección gerencia del OAM FDM, por delegación de la Presidencia de la entidad, aprobar y poner a disposición de las entidades el procedimiento para la gestión de las solicitudes de autorización para el uso puntual o de temporada de los espacios deportivos. En concreto:

- El artículo 7.1, recoge que las Instalaciones Deportivas Municipales serán de acceso libre para todos los ciudadanos, estando para ello a disposición de cuantas federaciones, clubes y demás figuras asociativas dentro del deporte, centros docentes y en general las personas físicas o jurídicas que concierten o accedan puntualmente a su utilización en las condiciones reguladas por el presente Reglamento.

El artículo 26 (Usuarios/as) define a los/as usuarios/as de las Instalaciones Deportivas Municipales como toda persona física o jurídica que realice cualquiera de los usos que se recoge en el artículo 27.

Se establece que sólo los/as usuarios/as podrán hacer uso de las instalaciones deportivas municipales y de los servicios adscritos a las mismas. Y obliga en su caso a los acompañantes del personal usuario, así como a los/as espectadores, cuando esté permitido su acceso a la instalación y mientras permanezcan en la misma, se les aplicará las normas del presente Reglamento y, en su caso, las normas de régimen interior aplicables a cada instalación.

El artículo 27 establece que el uso de las instalaciones deportivas municipales puede tener carácter ordinario o extraordinario.

El artículo 27.1, establece como uso ordinario de la instalación cuando se utiliza para desarrollar la/s actividad/es o modalidad/es deportiva/s para las cuales han sido expresamente

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 8 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

diseñados los distintos espacios deportivos, o para realizar en éstos la programación anual de actividades organizada por la Fundación Deportiva Municipal, la persona o entidad adjudicataria de la gestión en los supuestos de instalaciones en régimen de gestión indirecta o por otra persona o entidad debidamente autorizada por la Dirección de la Fundación Deportiva Municipal.

El artículo 27.2 se establece que cuando se trata de un uso extraordinario de las instalaciones (fuera del horario aprobado de la IIDD) se exigirá la previa autorización de este Organismo en la que se establecerán las condiciones específicas de uso de las mismas, de acuerdo con los informes emitidos por los distintos Servicios de dicho Organismo y la normativa específica de la actividad a desarrollar. Estas autorizaciones tendrán carácter discrecional y se extinguirán al cumplirse el plazo establecido, quedando sin efecto por incumplimiento de las obligaciones generales establecidas en este Reglamento o por las particulares establecidas en el acto de autorización.

El artículo 32, recoge las formas de utilización ordinaria de la instalación, que en su caso podrá ser:

- De forma libre cuando las características del uso o actividad lo permitan, o bien a través de los programas de actividades deportiva ofertadas por la Fundación Deportiva Municipal o persona o entidad debidamente autorizada por la Dirección de este Organismo.
- En el caso de instalaciones gestionadas de forma indirecta, la programación de usos y actividades deportivas será propuesta por la persona o entidad adjudicataria de la gestión, correspondiendo su aprobación, inspección, control y supervisión a la Fundación Deportiva Municipal.
- Las Instalaciones deportivas municipales, en función de sus características específicas, podrá también cederse o reservarse para su uso ordinario por mensualidades, trimestres, anualidades, temporadas deportivas (en el caso de cesiones de uso, entidades deportivas abonadas y colectivos abonados), o cursos escolares lectivos, cuando de esta manera se facilite la elaboración, desarrollo y ejecución de los usos y programación deportiva de una determinada instalación.

En el artículo 32.3, se fijan las condiciones para la utilización de las instalaciones a través de las entidades abonadas o aquellas que persiguen fines de interés general, que 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 transferidos de una entidad a otra.

En el artículo 32.4, se fijan las condiciones para la utilización de las instalaciones a través de los Colectivos Abonados, teniendo esta consideración 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.

Una vez aprobado por parte de la dirección del OAM FDM, la entidad organizadora, a través de su responsable comunicará a la dirección de la instalación la siguiente información:

- 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).

4.3.4. ORDENANZA DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y REDUCCIÓN DE HORARIOS DE CIERRE DE LAS IIDMM ABIERTAS.

El Ayuntamiento de València tiene aprobada una ordenanza de contaminación acústica que en su artículo 41.4 y 41.5 se recoge:

4. Las actividades sistemáticas desarrolladas en centros educativos (públicos, privados y/o concertados), en patios de recreo, instalaciones deportivas, instalaciones militares y otros espacios al aire libre, sólo podrán realizarse de lunes a viernes de 8 a 22 horas, sábados de 9.30 a 22 horas, y domingos y festivos de 11 a 22 horas.

Fuera de estos horarios deberán contar con la correspondiente autorización específica. Asimismo, cuando dentro del horario permitido se desarrollen actividades que conlleven elevados niveles sonoros o empleo de amplificación musical, deberán igualmente contar con la autorización específica.

5. Las actividades populares en el dominio público o espacios abiertos de carácter común o vecinal derivadas de la tradición, las concentraciones de clubes o asociaciones, o los actos recreativos, así como cualquier otra actividad deportiva, artística o similar, deberá disponer de una autorización expresa, en la que se establecerá, entre otros datos, el nivel sonoro de emisión máximo y el horario de celebración de la actividad, así como, en su caso, el de las pruebas de sonido, y tendrá en cuenta posibles limitaciones en orden al cumplimiento de esta Ordenanza, con independencia de las cuestiones de orden público.

En el anexo II (Normas Generales), se establece que, en el ambiente exterior, no podrán superarse los niveles sonoros de recepción que, en función del uso dominante de cada una de las zonas señaladas en el planeamiento, se establecen a continuación:

Tabla 1. Niveles de evaluación de recepción externa.

Uso dominante	Nivel sonoro dBA	
	Día / Tarde ⁽¹⁾	Noche ⁽²⁾
Sanitario y docente	45	35
Residencial*	55	45
*en patios interiores y de manzana	50	40
Terciario	65	55
Industrial	70	60
Recreativo y espectáculos	68	58

- En aquellos casos en que la zona de ubicación de la actividad o instalación industrial no corresponda a ninguna de las zonas establecidas, se aplicará la más próxima por razones de analogía funcional o equivalente necesidad de Protección acústica.
- En aquellas zonas de uso dominante terciario, en las que de acuerdo con el planeamiento esté permitido el uso residencial, se aplicarán los niveles correspondientes a este uso.
- Los límites anteriores están referenciados a una altura de 4 metros.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Revisión nº 01 Pág. 10 de 21
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.3.4.1. APROBACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DEL OAM FDM DE LOS HORARIOS DE APERTURA Y CIERRE DE LAS IIDMM.

El OAM FDM aprueba anualmente los horarios de uso y calendario oficial de apertura y cierre de las IIDMM.

Para el año 2024 y en aplicación de la ordenanza anterior se tuvo que adaptar los horarios de cierre de las instalaciones deportivas al aire libre (campos de fútbol, rugby, beisbol, pista de atletismo, etc.), reduciendo una hora el cierre de las mismas (23:00 h).

En el BOP de fecha 26 de enero de 2024, se publicó el Anuncio del OAM Fundación Deportiva Municipal de València sobre la aprobación del horario de uso y el calendario oficial de apertura y cierre de las instalaciones deportivas municipales, adscritas al organismo, para el año 2024.

En el apartado segundo se establecen los horarios de uso de las instalaciones deportivas municipales de la ciudad de València para el año 2024 adscritas a este OAM FDM, en función de la temporada de verano o de invierno.

Por lo tanto, el OAM FDM ha aprobado una autorización específica con los siguientes horarios:

HORARIOS USO INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES TEMPORADA INVIERNO (DE OCTUBRE A MAYO)

TIPO DE II.DD.MM.	Horario máximo apertura y cierre entre semana	Horario máximo apertura y cierre fines de semana
Campos de deporte abiertos (fútbol, rugby, etc.) y estadios abiertos	9:00 h / 23:00 h.	9:00 h / 22:00 h.

HORARIOS USO INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES TEMPORADA VERANO (DE JUNIO A SEPTIEMBRE)

TIPO DE II.DD.MM.	Horario máximo apertura y cierre entre semana	Horario máximo apertura y cierre fines de semana
Campos de deporte abiertos (fútbol, rugby, etc.) y estadios abiertos	9:00 h / 23:00 h.	9:00 h / 23:00 h.

Fuera de estos horarios, el OAM FDM deberá aprobar una autorización especial, que en todo caso tendrá carácter discrecional y se extinguirá al cumplirse el plazo establecido, quedando sin efecto por incumplimiento de las obligaciones generales establecidas en el Reglamento de uso de las IIDMM o por las particulares establecidas en el acto de autorización.

La forma de gestionar estas solicitudes se recoge en el apartado ----- de esta instrucción.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 11 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.4. PROCESO GENERAL DE INSCRIPCIÓN DE LAS ENTIDADES ORGANIZADORAS Y SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)¹ EN LAS IIDMM

Hace referencia a las entidades que solicitan desarrollar en las IIDMM competiciones no oficiales en las diferentes modalidades deportivas en las que participen varios equipos mediante un sistema de competición (tipo liga, open, etc. con una duración de más de 7 días y que ha sido convocada por un organizador, que será el responsable de la organización y desarrollo de la actividad².

Los requisitos específicos para la realización de estas competiciones se pueden consultar en el apartado 4.5 de este procedimiento.

El proceso de solicitud será el siguiente:

- a) Responsable de realizar la solicitud:
 - a. **IIDDMM de Gestión Indirecta.** La solicitud será realizada por la **Entidad Gestora de la IIDMM.**
 - b. **IIDDMM de Gestión directa.** La solicitud será realizada por la **Entidad Organizadora** de la competición recreativa.

- b) La solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de 3 meses (antes de la fecha prevista de inicio de la competición) adjuntando la siguiente documentación y presentada a través de la [sede electrónica del ayuntamiento de València](#): (SOLICITUD PUNTUAL DE ACTIVIDADES Y EVENTOS DEPORTIVOS EN IIDMM):
 1. [Solicitud de autorización celebración evento deportivo \(GDI.P7501-F1\)](#)³
 2. [Plantilla del proyecto deportivo.](#)
 3. Compromiso de acuerdo entre la entidad gestora y la organizadora para la celebración del torneo.
 4. Reglamento del torneo con los apartados básicos recogidos en esta instrucción.
 5. Presupuesto de ingresos y gastos del torneo.
 6. Modelo de compromiso que deberán firmar los/las delegados/as de los equipos.
 7. Declaración responsable de la entidad organizadora con el compromiso de la contratación de las siguientes pólizas de seguros:
 - SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL. Debe cubrir la responsabilidad civil del deportista, por daños al público espectador y a terceros.
 - SEGURO DE ACCIDENTES Y ASISTENCIA SANITARIA DEL DEPORTISTA Y/O PARTICIPANTES. Las coberturas mínimas de este seguro no podrán ser inferiores a las establecidas con carácter mínimo obligatorio para los riesgos en competiciones oficiales de ámbito estatal.

- c) El OAM FDM solicitará en su caso la subsanación de toda la documentación que se considere necesaria para poder resolver la autorización en el plazo marcado.

¹ Nota: se muestra contenido del proceso de solicitud descrito en el procedimiento GDI-P7201. En caso de discrepancia en el contenido prevalecerá la información indicada en GDI-P7201.

² Este tipo de competiciones se mencionan en los artículos 80 y 87 de la **Ley del Deporte estatal, Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte** y en el artículo 5 del **Decreto de Entidades Deportivas, Decreto 2/2018, de 12 de enero, del Consell, por el que se regulan las Entidades Deportivas de la Comunitat Valenciana.**

³ Para los horarios se deberán cumplir los requisitos de contaminación acústica o, en su caso, gestionar horarios específicos. Ver apartado


 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Revisión nº 01 Pág. 12 de 21
GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)		

- d) Con todo lo anterior el Servicio Deportivo emitirá informe propuesta a la Dirección Gerencia para su autorización. En el caso de que la resolución sea negativa se deberá motivar.

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

- e) Ante la resolución de la dirección gerencia se podrá presentar en su caso el recurso correspondiente.
- f) Una vez aprobado por parte de la dirección del OAM FDM, la entidad organizadora, a través del personal responsable comunicará a la dirección de la instalación la siguiente información:
1. Relación de personas responsables y/o representantes del colectivo, y técnicos responsables de la actividad.
 2. Relación de miembros autorizados para realizar la actividad (practicantes).
 3. Programa de actividades y borrador del calendario de competición (cuando corresponda).

La competición deberá cumplir todos los requisitos establecidos en el apartado siguiente.

 	IIINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 13 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.5. REQUISITOS Y NORMAS QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS COMPETICIONES RECREATIVAS PARA SU AUTORIZACIÓN.

La organización de una competición recreativa requiere cumplir con diversas normas que aseguran el correcto desarrollo del evento, la seguridad de los participantes, y el buen uso de las instalaciones

A continuación, se incluyen los requisitos que deberán cumplir las competiciones recreativas para poder ser autorizadas (entidades organizadoras y gestoras).

4.5.1. CON RELACIÓN A LA ENTIDAD GESTORA Y ENTIDAD ORGANIZADORA.

- Se deberá acreditar por parte de las entidades que están legalmente constituidas y en funcionamiento (según su naturaleza jurídica). Además, deberá demostrar que se encuentran al corriente de sus obligaciones tributarias y sin deudas en el momento de la presentación de la solicitud.
- Se deberá presentar un compromiso de acuerdo entre la entidad gestora de la instalación y la entidad organizadora que recoja las condiciones de uso de la instalación (horarios, precios, pago de desperfectos, etc.), que deberá ser ratificada para el caso de que la actividad sea autorizada.
- Se deberá presentar un presupuesto de ingresos y gastos de la competición, que justifique el importe o coste de las inscripciones de los equipos.
- Será de absoluta y exclusiva responsabilidad de las entidades, la organización, control y desarrollo de todos los partidos, siendo de su exclusiva responsabilidad la contratación del personal necesario.
- Estarán igualmente a cargo y serán por cuenta de las entidades, el mantenimiento del orden y seguridad en el recinto de la instalación, durante la celebración de los partidos, debiendo evitar toda actuación que no cumpla con el reglamento y las normas de aplicación.
- Las entidades se obligan a conocer y cumplir las normas en materia de emergencia y evacuación de la instalación deportiva válido para un uso ordinario de la instalación. En caso de uso distinto del habitual, la entidad deberá redactar el correspondiente Plan de evacuación y emergencia desarrollado con arreglo a la normativa vigente, incluyendo la aceptación de las medidas descritas en el redactado para actividades deportivas y vinculantes al propio edificio.
- Las entidades, en caso de que dispongan de empleados que desempeñen su trabajo en la instalación deportiva y con el propósito de garantizar el cumplimiento del artículo 24 de la Ley 31/1995 y Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, deberá llevar a cabo junto con el OAM FDM las tareas necesarias en materia de coordinación de actividades empresariales.

4.5.2. CON RELACIÓN A LA ORGANIZACIÓN DE LA COMPETICIÓN:

- La entidad organizadora deberá nombrar a un/a director/a de la competición, que será el máximo responsable de la misma y el interlocutor oficial con la entidad gestora y el OAM FDM.
- Siempre habrá una representante de la entidad organizadora en la instalación mientras se estén celebrando los partidos que se responsabilizará en todo el momento del cumplimiento de la normativa por parte de los equipos.

 	IIINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 14 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

- No se podrán dar premios en metálico o en especie a los participantes del torneo.
- El personal delegado o representante de cada equipo firmará un compromiso de aceptación de las normas y será el responsable de su cumplimiento por parte de los integrantes del mismo.
- El personal delegado del equipo deberá realizar una acción formativa de 2 horas on line (información para poder desarrollar la actividad deportiva nocturna de forma responsable).
- La entidad organizadora estará obligado a suscribir un contrato de seguro que cubra la responsabilidad civil del deportista, así como la responsabilidad civil por daños al público y a terceros, por la actividad desarrollada. Igualmente deberá garantizar la asistencia sanitaria de los participantes que cubra los riesgos inherentes y las contingencias derivadas de la práctica de la competición o prueba deportiva. Las coberturas mínimas de este seguro no podrán ser inferiores a las establecidas con carácter mínimo obligatorio para los riesgos en competiciones oficiales de ámbito estatal.
- Todo el personal participante deberá ser mayor de edad (cumplir 18 años a lo largo de la temporada en curso: del 1 de septiembre al 30 de junio). Solo se permitirán 4 jugadores por equipo menores de 18 años y mayores de 16 años (con una autorización firmada por parte de los tutores legales para participar en la competición).

4.5.3. CON RELACIÓN A LAS NORMAS GENERALES DEL TORNEO O COMPETICIÓN:

Se recogerán como mínimo las siguientes:

- ✓ Entidad responsable de la organización de la actividad.
- ✓ Datos del director de la competición.
- ✓ Estructura o fases de la competición.
- ✓ Inscripción de los equipos en la competición.
- ✓ Sistema de clasificación.
- ✓ Instalaciones, horarios, etc.
- ✓ Protocolo de aplicación para el desarrollo de los partidos.
- ✓ Otras

4.5.4. CON RELACIÓN A LAS NORMAS ESPECIFICAS DEL TORNEO O COMPETICIÓN:

Se recogerán como mínimo las siguientes:

- ✓ Duración del partido
- ✓ Composición del equipo.
- ✓ Número de licencias por equipo.
- ✓ Alineaciones y sustituciones.
- ✓ Edad de los participantes (mayores de edad).
- ✓ Uniformidad obligatoria
- ✓ Arbitraje.
- ✓ Normas de Conducta.
- ✓ Respeto y Deportividad.
- ✓ Régimen disciplinario.
- ✓ Sistema de infracciones y sanciones.
- ✓ Fianza y sanciones económicas.
- ✓ Controles antidoping.
- ✓ Otras.

 	INSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 15 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.5.5. CON RELACIÓN AL REGLAMENTO DE JUEGO:

- ✓ Se indicará el reglamento de juego de la federación correspondiente adaptado en su caso a la competición recreativa: tiempo de juego, descansos, terreno de juego, etc.

4.5.6. CON RELACIÓN A LA CONTAMINACIÓN ACUSTICA Y LUMÍNICA:

- ✓ No se podrá usar instrumentos musicales, ni objetos que generen sonido dentro del recinto
- ✓ No se podrá gritar, ni hacer canticos o cualquier tipo de sonido alto que pueda molestar a los vecinos de alrededor del campo.
- ✓ **A partir de las 22:00 no se permitirá la entrada de aficionados o acompañantes de los/as jugadores/as a las instalaciones.** La organización podrá autorizar la entrada en aquellos casos que justifique su necesidad de acompañamiento. En este caso deberán permanecer en la zona designada de la grada.
- ✓ Una vez se finalice el partido el equipo deberá abandonar las instalaciones en la mayor brevedad posible de una forma tranquila y respetuosa.
- ✓ Se deberán cumplir los límites de ruido (umbral de nivel sonoro) establecidos por la ordenanza de contaminación acústica.

Tabla 1. Niveles de evaluación de recepción externa.

Uso dominante	Nivel sonoro dBA	
	Día / Tarde ⁽¹⁾	Noche ⁽²⁾
Sanitario y docente	45	35
Residencial*	55	45
*en patios interiores y de manzana	50	40
Terciario	65	55
Industrial	70	60
Recreativo y espectáculos	68	58

 	IIISTRUCCIÓ GDI – P750103	Revisió n° 01 Pág. 16 de 21
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.6. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE HORARIOS PARA LA CELEBRACIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS

La OAM FDM aprueba anualmente los horarios de uso y calendario oficial de apertura y cierre de las IIDMM (*ver apartado 4.3.4.1*). Dentro de esos horarios no es necesario solicitar ninguna autorización especial.

En caso de que se requiera un horario diferentes se tendrán que:

- a) Cumplir los requisitos que figuran a continuación.
- b) Realizar una solicitud de autorización especial.

4.6.1. REQUISITOS PARA PODER AUTORIZAR LA AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE CIERRE

El OAM FDM de València, en aplicación del artículo 27.2, podrá autorizar a aquellas entidades gestoras que lo soliciten una ampliación del horario de cierre de la instalación deportiva condicionada al cumplimiento de las siguientes condiciones (además de las anteriores):

- La organización dispondrá de un sistema de grabación en video de los partidos. Para poder realizar estas grabaciones se deberá cumplir la normativa vigente relacionado con la protección de datos y grabación de imágenes.
- La organización dispondrá de un medidor de decibelios homologado colocado en la instalación que indicará el nivel de ruido. En el momento que se supere el nivel permitido la organización deberá de suspender la competición. El nivel máximo sonoro se sitúa en 58 decibelios.
- Una vez finalizada la actividad se apagarán las luces y se deberá abandonar la instalación a la mayor brevedad posible de una forma tranquila y respetuosa. No se podrá permanecer en los alrededores.
- La entidad gestora deberá informar a las asociaciones de vecinos del desarrollo de la actividad autorizada, de los horarios y de la implantación de las medidas para evitar ruidos. Es recomendable tener un contacto continuo para evitar posibles quejas.
- EL OAM FDM de València podrá suspender la actividad o reducir el horario de la competición en el momento que se presenten quejas de las asociaciones de vecinos que hayan sido razonadas, argumentadas y comprobadas.

Estas autorizaciones tendrán carácter discrecional y se extinguirán al cumplirse el plazo establecido, quedando sin efecto por incumplimiento de las obligaciones generales establecidas en el Reglamento de uso de las IIDMM o por las particulares establecidas en el acto de autorización.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundació Departativa Municipal València	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Revisión nº 01	Pág. 17 de 21
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)		

4.6.2. PROCESO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA LA AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE CIERRE DE LA IIDDM ABIERTA.

La entidad gestora de la instalación será la responsable de solicitar autorización para la ampliación del horario de cierre de la instalación deportiva.

Esta solicitud deberá estar motivada y condicionada a la realización de una actividad que haya sido autorizada previamente.

La solicitud se presentará a través de la [sede electrónica del ayuntamiento de València](#) y se deberá adjuntar la documentación necesaria para cumplir los requisitos que se recogen en el apartado 7 de esta instrucción.

Al igual que en el apartado anterior, el OAM FDM podrá solicitar subsanación de toda la documentación que se considere necesaria para poder resolver la autorización.

Esta autorización tendrá carácter discrecional y se extinguirán al cumplirse el plazo establecido, quedando sin efecto por incumplimiento de las obligaciones generales establecidas en el Reglamento de uso de las IIDDM o por las particulares establecidas en el acto de autorización.

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 18 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

4.7. CURSO DE FORMACIÓN PERSONAL DELEGADO DE EQUIPOS.

Obligatoriamente el personal delegado de equipos tendrán que realizar un curso de formación de una duración de 2 horas en formato on line, a través de una plataforma del programa “Elige esos cinco”.

PROPUESTA DE CONTENIDOS DEL CURSO PARA EL PERSONAL DELEGADO DE LOS EQUIPOS DE LAS COMPETICIONES RECREATIVAS

MÓDULO 1: EL DEPORTE DE CALIDAD EN LAS LIGAS RECREATIVAS: CÓMO APROVECHAR EL DEPORTE DESDE EL OCIO COMPETITIVO.

- 1.1.- FUNDAMENTOS DEL DEPORTE DE CALIDAD.
- 1.2.- EL DEPORTE COMPETITIVO DE EQUIPO RECREATIVO COMO ELEMENTO DE OCIO Y CALIDAD DE VIDA.
- 1.3.- VALORES ASOCIADOS A UNA BUENA PRÁCTICA DEPORTIVA.
- 1.4.- CÓMO IMPLANTAR BUENOS VALORES EN EL DEPORTE COMPETITIVO RECREATIVO.

MÓDULO 2: NORMATIVA LOCAL, AUTONÓMICA Y ESTATAL DE APLICACIÓN EN LAS LIGAS Y TORNEOS RECREATIVOS EN IIDMM DE VALÈNCIA.

- 2.1.- ESTATUTOS DEL OAM FDM DE VALÈNCIA.
- 2.2.- LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS NO OFICIALES
 - 2.2.1.- CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETICIONES.
 - 2.2.2.- COMPETICIONES OFICIALES.
 - 2.2.3.- COMPETICIONES NO OFICIALES.
 - 2.3.4.- LOS ORGANIZADORES.
 - 2.3.5.- RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES DE LAS COMPETICIONES NO OFICIALES.
 - 2.3.6.- PÓLIZAS DE SEGUROS A CONTRATAR POR PARTE DEL ORGANIZADOR.
- 2.3.- APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE USO DE LAS IIDMM DE LA CIUDAD DE VALÈNCIA.
- 2.4.- SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA CELEBRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES) EN LAS IIDMM.
- 2.5.- REQUISITOS Y NORMAS QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS COMPETICIONES RECREATIVAS PARA SU AUTORIZACIÓN.

MÓDULO 3: PROBLEMÁTICA DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y LUMÍNICA EN LAS IIDMM.

- 3.1.- ORDENANZA DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y REDUCCIÓN DE HORARIOS DE CIERRE DE LAS IIDMM ABIERTAS.
 - 3.1.1.- HORARIOS DE LAS ACTIVIDADES EN INSTALACIONES ABIERTAS
 - 3.1.2.- LÍMITES DE LOS NIVELES SONOROS EN LOS EXTERIORES.
- 3.2.- AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA DE HORARIOS POR PARTE DEL OAM FDM.
- 3.3.- AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA PARA AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE CIERRE DE LA INSTALACIONES ABIERTAS HASTA LAS 24:00 H.
- 3.4.- PROCESO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA LA AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE CIERRE DE LA IIDMM ABIERTA.

MÓDULO 4: ROL Y FUNCIONES DE LA PERSONA RESPONSABLE DE EQUIPO DE LIGAS Y TORNEOS RECREATIVOS EN IIDMM DE VALÈNCIA.

- 4.1.- PAPEL FUNDAMENTAL DE LA PERSONA RESPONSABLE DE EQUIPO DE LIGAS Y TORNEOS RECREATIVOS.
- 4.2.- NORMAS FUNDAMENTALES A CUMPLIR COMO PERSONA RESPONSABLE.
- 4.3.- ESTRATEGIAS PARA DAR A CONOCER Y ACTUAR LAS NORMAS PERTINENTES.
- 4.4.- MODELO DE COMPROMISO DE RESPONSABLE DE EQUIPO.

MÓDULO 5: RESUMEN GENERAL DE LOS CONTENIDOS IMPARTIDOS.

- 5.1.- PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LOS MÓDULOS ANTERIORES.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundació Departiva Municipal València	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Revisión nº 01 Pág. 19 de 21
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

5. REGISTROS

- GDI-P7502-F1 Solicitud eventos en via publica o en instalaciones deportivas

(disponible en la web de fdmvalencia.es para la realización de solicitudes de inscripción de competiciones recreativas).

 	IINSTRUCCIÓN GDI – P750103	Pág. 20 de 21 Revisión nº 01
	GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS (NO OFICIALES)	

ANEXO I.- Modelo de declaración responsable que deberá firmar el delegado de todos los equipos que participan en estas competiciones.

MODELO DE DOCUMENTO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE QUE DEBERÁ FIRMAR EL/LA DELEGADO/A DE EQUIPO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LIGAS Y TORNEOS REREATIVOS EN IIDDMM DE VALÈNCIA

Torneo/competición: _____
Fecha de celebración: _____
Organizado por: _____
Nombre del equipo: _____

El/la responsable/delegado del equipo D/Dña _____ con DNI _____ manifiesta haber recibido las normas y reglamentos de esta competición en el que va a participar y en representación de todos los/as jugadores que forman su equipo acepta las normas en su nombre y en el de su grupo y se comprometen a respetarlas y a cumplirlas por parte de deportistas, como de los/as aficionados/as y/o acompañantes.

Además, manifiesta que es conocedor/a de que los/las participantes y/o sus acompañantes podrán ser objeto de acciones disciplinarias (incluso la expulsión del recinto y/ o de la competición), de manera individual o colectiva, por incumplimiento de las normas descritas en este documento y que han sido promulgadas conjuntamente por la entidad gestora de la instalación deportiva, por la entidad organizadora de la competición y la OAM FDM.

En caso de incurrir en una infracción grave o reiterada de las que se recoge a continuación se podrá expulsar a modo individual o colectiva del evento y se le podrá prohibir participar en otras competiciones que se organicen. En su caso y a solicitud de la entidad gestora de la instalación, el OAM FDM podrá tramitar el correspondiente expediente sancionador.

Las normas que se deberán cumplir y/o hacer cumplir son las siguientes:

1. Todos los/as deportistas deberán tener licencia deportiva expedida por la organización del torneo para poder participar
2. Todos los/as deportistas están obligados a tener un seguro de accidentes deportivos y asistencia que proporcionará la entidad organizadora y será de obligada contratación para disputar el torneo.
3. No se podrá cambiar o subrogar el seguro deportivo entre jugadores ya que este debe ser a título individual e intransferible.
4. Todo jugador/a deberá tener en el plazo de un mes la camiseta o prenda deportiva o en el dorsal en la espalda serigrafiado o estampado de su equipo para poder ser fácilmente identificado durante el partido y por supuesto deberá ser el mismo dorsal que el de su ficha (no podrá haber 2 jugadores/as con el mismo dorsal).
5. Está prohibido beber alcohol, fumar y el consumo de sustancias estupefacientes dentro del recinto.
6. Prohibido comer cualquier tipo de alimento o snack dentro de los terrenos de juego, sobre todo productos con cascara.
7. No se podrá usar instrumentos musicales, ni objetos que generen sonido dentro del recinto
8. No se podrá gritar, ni hacer canticos o cualquier tipo de sonido alto que pueda molestar a los vecinos de alrededor del recinto deportivo donde se desarrolle la actividad.
9. Una vez se finalice el encuentro, evento o partido siendo este el último de la jornada, se apagará inmediatamente las luces del terreno de juego para respetar el descanso de los vecinos y el equipo deberá abandonar las instalaciones en la mayor brevedad posible de una forma tranquila y respetuosa.
10. Se exige respeto y educación tanto a rivales, compañeros, aficionados, acompañantes como a trabajadores y colaboradores del torneo.
11. Cualquier tipo de agresión conllevará la expulsión del campeonato y la prohibición para participar en cualquier otro torneo o competición de este tipo.
12. **A partir de las 22:00 no se permitirá la entrada de aficionados o acompañantes de los/as jugadores/as a las instalaciones.** La organización podrá autorizar la entrada en aquellos casos que justifique su necesidad de acompañamiento. En este caso deberán permanecer en la zona designada de la grada.
13. Hay que emplear los vestuarios asignados por el personal responsable de la instalación/competición para cambiarse. En ningún caso podrán cambiarse en zonas exteriores/comunes.
14. Se deberá cumplir los horarios asignados para la actividad deportiva, no pudiendo entrar al terreno de juego hasta la indicación del personal de la organización, y debiendo retirarse a la hora indicada por éste.
15. Se respetarán los horarios de la instalación aprobados por el OAM Fundación Deportiva Municipal.
16. No se podrá introducir animales de compañía en las instalaciones, a excepción de los perros guía.

**GESTIÓN DE COMPETICIONES RECREATIVAS
(NO OFICIALES)**

17. No se podrá utilizar la zona del bar-cafetería en caso de estar cerrada al público. Además, queda totalmente prohibido el usar y mover las mesas y sillas.
18. La organización designará un responsable en cada una de las instalaciones que actuará en representación de la misma y será el máximo responsable en el cumplimiento de lo estipulado en este documento.
19. Se deberá tener un comportamiento deportivo y cívico, y sigan las recomendaciones de la FDM y su programa “Elige esos Cinco”, de promoción de valores deportivos. <http://www.eligeesoscinco.com>
20. El firmante de este documento actuará además como responsable de Juego Limpio, siendo conocedor de los materiales formativos y de las directrices elaborados desde la FDM.

Como capitán/a o responsable del equipo declaro que, de forma individual, cada una de las personas que forman el equipo al que represento, incluidos en personal del Staff Técnico (entrenadores/as, ayudantes, aficionados/as, acompañantes, etc..), han sido informados de este documento y me comprometo al cumplimiento, tanto del reglamento interno del torneo como de las pautas básicas de comportamiento recogidas en este documento.

En caso de no poder asistir el/la delegado/a o capitán/na, se tendrá que nombrar a una persona representante del equipo que la sustituya con el fin de hacer cumplir dichas directrices y normativas

Las dos personas que firman este documento se comprometes a obtener el diploma acreditativo de haber realizado el curso de formación para delegados de equipos.

En caso de cambio del personal responsable del equipo durante la competición, el o los firmantes del equipo tendrán que comunicarlo a la organización por escrito.

CAPITAN/A O DELEGADO/A	SUBCAPITAN/A O 2ºDELEGADO/A (si lo hubiere)
Nombre y apellidos: DNI: Equipo que representa: Liga en la que participa: Fecha Firma:	Nombre y apellidos: DNI: Equipo que representa: Liga en la que participa: Fecha: Firma:

ÍNDICE

1.	OBJETO	1
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	1
3.	RESPONSABILIDADES	1
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
4.1.	General.	2
4.2.	Datos de las instalaciones deportivas municipales.	2
4.3.	Obtención de los datos.	2
5.	REGISTROS	2

Elaborado por:
 Vicente Marcos Safont Segura
 Cargo: Jefe Sección de Coordinación de Instalaciones
 Laura Jordá
 Cargo: Técnica deportiva
 Rafael Aleixandre
 Cargo: Oficial Administrativo
 Fecha: 18-01-24

Revisado y aprobado por:
 José Manuel Brotóns Piqueres
 Cargo: Director Calidad
 Fecha: 18-01-24
 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
14/04/2014	2	Actualización imagen corporativa
28-03-17	3	Actualización ISO 9001:15
15-03-18	4	Actualización imagen corporativa
05-05-21	5	Revisión de contenidos y actualización de firmas
09-06-23	6	Revisión procedimiento. Se actualiza la información que se recopilará en cada IIDMM para unificar los datos obtenidos de todas las instalaciones.
18-01-24	7	Actualización. Se revisan los datos solicitados. Se añaden algunas categorías de datos adicionales (p.e. nº usuarios/as menores). Se amplía el alcance a las instalaciones de gestión indirecta

1. OBJETO

Esta instrucción técnica tiene como objeto identificar los datos que son necesarios para hacer un seguimiento y realizar un análisis de datos unificado y comparable de la actividad en las IIDMM de Gestión Directa e Indirecta y para la confección de la Memoria Anual de la FDM.



Nota: Para gestión indirecta se aplica la instrucción PGC-I750105. No obstante, se tendrá en cuenta esta instrucción para unificar datos de todas las instalaciones.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, Capítulo 7 Realización del servicio.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 8.5. "Producción y Previsión del servicio"
- PGC-P7501 "Gestión de instalaciones".
- "Reglamento de Instalaciones Deportivas Municipales de la Ciudad de Valencia"

3. RESPONSABILIDADES

- **Dirección de instalaciones.** Recopilarán los datos indicados en este procedimiento y los facilitarán cuando se requiera al Servicio Deportivo de la OEM FDM.
- El **responsable del Servicio Deportivo** revisará los informes de cada instalación y facilitará los formatos y la ayuda técnica necesaria a los responsables de las instalaciones para la obtención de los datos de las instalaciones. Asimismo, agregará los datos de cada una de las instalaciones para hacer los resúmenes y estructurar los datos que se requieran de cada Instalación.

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  Fundación Deportiva Municipal València	INSTRUCCIÓN PGC - I750105	Revisión nº 7	Página 2 de 8
	REALIZACIÓN MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LAS INSTALACIONES GESTIÓN DIRECTA/INDIRECTA		

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.1. General.

Las instalaciones deportivas deben realizar una recogida de datos de la instalación que son necesarios para medir el nivel de uso de las actividades y los espacios que se realizan en cada instalación.

Estos datos se obtienen de diferentes fuentes de datos utilizadas para la gestión de la instalación.

4.2. Datos de las instalaciones deportivas municipales.

Para unificar la recogida de los datos de todas las instalaciones, se ha confeccionado una plantilla con la información que debe suministrar cada instalación. Esta plantilla se puede ver en el ANEXO I de este procedimiento:

- Tipología de actividades
- Entidades y usuarios/as
- Número de espacios por actividades organizadas en la **OAM FDM**, bonos de uso y alquileres de espacios deportivos
- Abonos deporte
- Abonos deporte social
- Total de usuarios

4.3. Obtención de los datos.

Los datos solicitados se pueden obtener de diferentes fuentes. Los Directores de las IIDMM tomarán como referencia la información registrada en diferentes soportes, como el software de gestión y otros registros disponibles.

5. REGISTROS

ANEXO I. DATOS GENERALES A RECOPIRAR EN LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN DIRECTA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE ACTIVADES.

Los datos que se recopilarán de cada instalación se relacionan con:



- Nº de usuarios totales hombres
- Nº de usuarios totales mujeres
- Nº de usuarios menores (hombres) de 18 años
- Nº de usuarias menores (mujeres) de 18 años
- Nº de usuarios totales.
- Nº de entidades que utilizan la IIDMM.
- Nº de actividades ofertadas:
- Nº de plazas cubiertas en cursillos:
- Nº de usuarios totales, hombres y mujeres por actividad.

A continuación, se incluyen las plantillas de recogida de datos para unificar la información que deberán facilitar todas las instalaciones.

1. TIPOLOGIA DE ACTIVIDADES.

Actividades que se realizan en la instalación (ordenadas alfabéticamente)	
1) Actividades escolares	
2) Aerobic	
3) Ajedrez	
4) Aquagym	
5) Atletismo	
6) Badminton	
7) Bailes de Salón	
8) Baloncesto	
9) Balonmano	
10) Buceo	
11) Campus	
12) Centros Ocupacionales	
13) Ciclismo	
14) Danza del Vientre	
15) E. Rápidas (ATLETISMO)	
16) E. Rápidas (PISCINA AIRE LIBRE)	
17) E. Rápidas (PISCINA)	
18) E. Rápidas (PISTA ATLETISMO)	
19) E. Rápidas (PISTA CICLISMO)	
20) E. Rápidas (PISTA POLIDEPORTIVA DESCUBIERTA)	
21) E. Rápidas (SALA DE MUSCULACION)	
22) E. Rápidas (SALA MUSCULACION)	

23) E. Rápidas (ZONA ACTIVIDADES)	
24) Esgrima	
25) Eventos	
26) Fisioterapeuta	
27) Frontón	
28) Fútbol	
29) Fútbol 7	
30) Fútbol Americano	
31) Fútbol Sala	
32) Fútbol Sala	
33) G. Artística	
34) G. Artística	
35) G. Mantenimiento	
36) G. Mantenimiento	
37) G. Rítmica	
38) G. Rítmica	
39) G. Rítmica	
40) G. Rítmica	
41) Gap	
42) Gap	
43) Gimnasia	
44) Gimnasia	
45) Hockey	
46) Judo	
47) Karate	
48) Musculación	
49) Natación	
50) Pádel	
51) Patinaje	
52) Reuniones	
53) Squash	
54) Tai Chi	
55) Tenis	
56) Tenis de mesa	
57) Tonificación	
58) Voleibol	
59) Waterpolo	
60) Yoga	
61) Otra: XXXX	
62) Otra XXXX	
63)	

 	INSTRUCCIÓN PGC - I750105	Revisión nº 7	Pagina 5 de 8
	REALIZACIÓN MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LAS INSTALACIONES GESTIÓN DIRECTA/INDIRECTA		

ENTIDADES USUARIAS Y USUARIOS/AS

ENTIDADES USUARIAS DE LA INSTALACIÓN	TIPO (1)	ACTIVIDAD (2)	Nº USUARIOS	Nº USUARIAS	TOTAL

- (1) Tipo de entidad: Administración Local, Asociación, Centro Educativo, Club Deportivo, Empresa, Federación Deportiva
 (2) Indicar las actividades que realiza la entidad de entre las que figuran en el apartado anterior.

2. Nº DE USUARIOS/AS POR ACTIVIDADES ORGANIZADAS, BONOS DE USO Y ALQUILERES ESPACIOS DEPORTIVOS.



ACTIVIDAD (Cursos en seco y en agua) (1)	Nº USUARIOS	Nº USUARIAS	TOTAL

- (1) Indicar las actividades que realiza la entidad de entre las que figuran en el apartado anterior.

ESPACIO DEPORTIVO (Alquileres de espacios, usos libres, bonos de uso).	Nº USUARIOS	Nº USUARIAS	TOTAL

3. ABONOS



Abono	Nº
Abono Deporte	
Abono deporte social	
Otro: XXX	
Otro: XXX	

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA 	INSTRUCCIÓN PGC - I750105	Revisión nº 7	Pagina 6 de 8
	REALIZACIÓN MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LAS INSTALACIONES GESTIÓN DIRECTA/INDIRECTA		

4. RESUMEN:

Descripción	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº usuarios totales			
Nº usuarios menores 18 años			

Descripción	TOTAL
Nº Entidades que utilizan las IIDMM	
Nº actividades ofertadas	
Nº plazas cubiertas en cursillos	

 	INSTRUCCIÓN PGC - I750105	Revisión nº 7	Pagina 7 de 8
	REALIZACIÓN MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LAS INSTALACIONES GESTIÓN DIRECTA/INDIRECTA		

ANEXO II. MODELOS DE TABLAS DE DATOS OBTENIDOS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN.

Abonos anuales

Etiquetas de fila	Suma de Activo
ABONO DEPORTE ANUAL 3ª EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	29
ABONO DEPORTE ANUAL CANJE ABONO GPM - 3ª EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2
ABONO DEPORTE ANUAL CANJE ABONO GPM - FAMILIAR A	0
ABONO DEPORTE ANUAL CANJE ABONO GPM - FAMILIAR B	0
ABONO DEPORTE ANUAL CANJE ABONO GPM - INDIVIDUAL MAYORES DE 16 AÑOS	9
ABONO DEPORTE ANUAL CANJE ABONO GPM - INDIVIDUAL MENORES DE 16 AÑOS	0
ABONO DEPORTE ANUAL CANJE ABONO GPM - MAÑANAS INDIVIDUAL	7
ABONO DEPORTE ANUAL FAMILIAR A	5
ABONO DEPORTE ANUAL FAMILIAR B	0
ABONO DEPORTE ANUAL INDIVIDUAL MAYORES DE 16 AÑOS	57
ABONO DEPORTE ANUAL INDIVIDUAL MENORES DE 16 AÑOS	0
ABONO DEPORTE ANUAL MAÑANAS INDIVIDUAL	135
(en blanco)	
Total general	244

Abonos mensuales

Suma de Activo	Etiquetas de columna												Total general
Etiquetas de fila	<01/01/2022												
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
ABONO DEPORTE MENSUAL 3ª EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	16	9	16	28	32	30	38	17	35	34	27	21	303
ABONO DEPORTE MENSUAL CANJE ABONO GPM - 3ª EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABONO DEPORTE MENSUAL CANJE ABONO GPM - FAMILIAR A	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ABONO DEPORTE MENSUAL CANJE ABONO GPM - FAMILIAR B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABONO DEPORTE MENSUAL CANJE ABONO GPM - INDIVIDUAL MAYORES DE 16 AÑOS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ABONO DEPORTE MENSUAL CANJE ABONO GPM - INDIVIDUAL MENORES DE 16 AÑOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABONO DEPORTE MENSUAL CANJE ABONO GPM - MAÑANAS INDIVIDUAL	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
ABONO DEPORTE MENSUAL FAMILIAR A	3	3	4	6	6	5	13	5	8	5	4	4	66
ABONO DEPORTE MENSUAL FAMILIAR B	0	0	0	0	0	1	21	14	1	0	0	0	37
ABONO DEPORTE MENSUAL INDIVIDUAL MAYORES DE 16 AÑOS	94	94	101	110	149	115	118	30	171	133	122	66	1303
ABONO DEPORTE MENSUAL INDIVIDUAL MENORES DE 16 AÑOS	0	0	0	1	0	2	6	5	3	0	1	0	18
ABONO DEPORTE MENSUAL MAÑANAS INDIVIDUAL	219	189	226	245	304	292	245	284	300	327	269	237	3137
(en blanco)													
Total general	343	295	349	390	491	445	441	355	518	499	423	328	4877

Tipo de Entidad

Etiquetas de fila	Cuenta de Nombre	
Administración Local		21
Asociación		96
Centro Educativo		61
Club deportivo		126
Empresa		61
Federación deportiva		38
Total general		403

Horas reserva por espacios

Suma de Reserva	Etiquetas de columna													Total general
Etiquetas de fila	abr-2022	ago-2022	dic-2022	ene-2022	feb-2022	jul-2022	jun-2022	mar-2022	may-2022	nov-2022	oct-2022	sep-2022 (en blanco)	Total general	
	93775,75													93775,75
	93775,75													93775,75
Complex Esportiu-Cultural Petxina	293	0	35	15	50,5	0	250	50	267	70,5	343	154,5	1528,5	
Acceso Principal (50 M2)	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	
Aula de Formación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pasillo A1	45	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	59	
Pasillo A2	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14	
Pasillo B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pasillo B2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Recepción Exterior Terraza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sala de Juntas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	0	60	
Sala de Prensa	9	0	21	0	7,5	0	56	0	75	21,5	63	56,5	309,5	
Salón de Actos	74	0	0	0	7,5	0	85	19,5	67	21	84	7	365	
Salón de Conferencias	38	0	14	15	7,5	0	42	24,5	36	21	70	70	338	
Vestibulo Principal	78	0	0	0	28	0	67	6	61	7	70	21	338	
Estadi del Turia (Tram III)	921,5	39	928	555,5	883	333	582	928,5	984	1038,5	976	616	8785	
Aula Formación	46	0	52	31,5	55,5	0	30	52,5	53,5	45,5	40	29	435,5	
Campo de Fútbol 8	224	0	244,5	241	243	36	49	244,5	229	275	291,5	218	2295,5	
Pista Atletismo	490	34	451	171,5	415	162,5	393,5	462	497	518,5	480	223,5	4298,5	
Pista de Calentamiento	43	5	49,5	12	61	94	40	54,5	67	63,5	61	54,5	605	
Pradera Atletismo	65,5	0	43	53,5	31,5	0	15,5	48,5	81,5	48	35,5	26,5	449	
Sala de Entrenamiento Fuerza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sala de Musculación	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5	
Sala Fisioterapia - Botiquín	2	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0,5	17,5	
Sala Multiusos	51	0	88	45	58	40,5	54	66,5	56	88	68	64	679	

Plazas cubiertas cursillos instalaciones gestión directa

Suma de Total Alumnos	Total general
Etiquetas de fila	0
CURSO NATACIÓN ESCOLAR Crn 2022/23	838
CURSO ACTIVIDAD BAILE DE SALÓN Crn	21
CURSO ACTIVIDAD BAILE DE SALÓN Crn 2022/23	63
CURSO ACTIVIDAD BAILES DE SALÓN Bnt	55
CURSO ACTIVIDADES BAILES DE SALÓN Bnt 2022-23	51
CURSO ACTIVIDADES CARDIO COMBAT Crn 2022/23	14
CURSO ACTIVIDADES GAP Crn	32
CURSO ACTIVIDADES GAP Crn 2022/23	33
CURSO ACTIVIDADES GAP Sluis 2022/23	1
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Bnp	79
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Bnp 2022-23	41
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Bnt	141
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Bnt 2022-23	116
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Cbl	86
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Cbl 2022-23	42
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Crn	192
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Crn 2022/23	235
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Lug	110
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Lug 2022-23	118
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Msa 2022-23	14
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO SLuis	117
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO SLuis 2022-23	122
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Tur	41
CURSO ACTIVIDADES MANTENIMIENTO Tur 2022-23	45
CURSO ACTIVIDADES PILATES Bnp	116
CURSO ACTIVIDADES PILATES Bnp 2022-23	113
CURSO ACTIVIDADES PILATES Bnt	129
CURSO ACTIVIDADES PILATES Bnt 2022-23	133
CURSO ACTIVIDADES PILATES Cbl	257
CURSO ACTIVIDADES PILATES Cbl 2022-23	195

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
3.	RESPONSABILIDADES.....	2
4.	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	3
4.1.	Planificación anual de eventos.....	3
4.2.	Proceso de solicitud de Eventos Deportivos en la Ciudad de Valencia.	4
4.2.1.	Consultas y Reuniones previas.....	4
4.2.2.	Solicitudes puntuales de eventos en instalaciones deportivas.....	5
4.2.2.1.	DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TODOS LOS CASOS.....	5
4.2.2.2.	DOCUMENTACION ADICIONAL NECESARIA SEGÚN EL CASO.....	6
4.2.3.1.	SOLICITUD.....	12
4.2.3.2.	ANEXO INSTANCIA: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (Eventos en vía pública).....	12
4.2.3.3.	PERMISO DE ORGANIZACIÓN EXPEDIDO POR LA FEDERACIÓN DEPORTIVA	
	CORRESPONDIENTE.....	12
4.2.3.4.	SEGUROS.....	12
4.2.3.5.	ASISTENCIA MÉDICA.....	13
4.2.3.6.	INSTALACIÓN DE SANITARIOS PORTÁTILES.....	14
4.2.3.7.	RETIRADA DE INSTALACIONES Y LIMPIEZA DEL ESPACIO OCUPADO.....	14
4.2.3.8.	DECLARACIÓN RESPONSABLE DE ESTAR AL CORRIENTE EN LOS PAGOS AL	
	AYUNTAMIENTO.....	14
4.2.3.9.	SEGURIDAD PRIVADA.....	15
4.2.3.10.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PREVIA.....	15
4.2.3.11.	DOCUMENTACIÓN SANITARIA (SI SE VAN A CONSUMIR ALIMENTOS EN EL EVENTO).....	16
4.2.3.12.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA FINAL.....	17
4.2.3.13.	EVALUACIÓN FINAL DEL EVENTO (TRAS FINALIZACIÓN DEL EVENTO).....	17
4.2.4.	Solicitudes de Eventos en Playas y Paseos Marítimos de la ciudad de València.....	18
4.2.5.	Procedimiento de solicitud.....	18
4.2.5.1.	Solicitud para Temporada de verano.....	18
4.3.	Evaluación de la viabilidad de la solicitud. ...	23
4.3.1.	Eventos en vía pública.....	23
4.3.2.	Eventos en Instalaciones Deportivas Municipales.	24
4.4.	Presentación de la documentación requerida, revisión y aprobación.	25
4.4.1.	Aprobación de Eventos en la Vía Pública.....	25
4.4.2.	Eventos en Instalaciones Deportivas Municipales.....	25
4.5.	Supervisión, evaluación del evento y gestión de la Documentación.	26
4.6.	Informe final del Evento.....	26
5.	REGISTROS.....	27
	ANEXO 1. Ficha Estadística Carreras Organizadas en Valencia Ciudad.....	32
	ANEXO 2. Ficha Estadística Evento organizado en Valencia Ciudad.....	33
	ANEXO 3. Ejemplo Resolución del Ayuntamiento de Valencia.....	34

Elaborado por: Fernando Ortiz Cargo: Jefe Sección Eventos Fecha: 29-08-24 Jose Manuel Brotons Cargo: Jefe Servicio Deportivo Fecha: 29-08-24	Aprobado por: M ^a Ángeles Vidal Cargo: Directora Gerente Fecha: 29-08-24
©FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL VALENCIA. Toda copia de este documento corre el riesgo de no ser actualizada	

Fecha	V.	Modificaciones producidas
15/05/06	2	Corrección paginación
05/09/06	3	Se modifican los registros utilizados para la gestión de eventos y se elimina el anexo.
18/06/07	4	Se incluye actuaciones a seguir para los certificados de estabilidad, como modificar las condiciones iniciales y como actuar para en el caso de que no se presente la memoria
17/06/08	5	Se modifica apartado 4.2.1 referente a la recogida de certificados de estabilidad
02/02/09	6	Se cambia codificación y se modifica registro
19/10/09	7	Se describe el contenido a completar para la valoración de los eventos ("Eventos deportivos. Supervisión del evento" PGC-P7502-F4)
07/04/14	8	Actualización imagen corporativa
26-5-14	9	Actualización del procedimiento que recoge la nueva sistemática y integra cualquier tipo de evento (carreras populares / otros eventos)
27-04-15	10	Se revisa la metodología para la realización de eventos después de la creación de la oficina de gestión de la ocupación del espacio público. Se diferencia entre eventos propios y no propios. Se modifica el procedimiento para realizar solicitudes de eventos (ahora a través del ayuntamiento).
28/03/17	11	Actualización a la norma ISO 9001:15
15-03-18	12	Actualización imagen corporativa
05-05-21	13	Revisión de contenidos y actualización de firmas.
11-11-21	14	Actualización del proceso de solicitud de eventos, tanto en vía pública como en instalaciones deportivas de la ciudad de Valencia.
08-06-23	15	Se especifican los requisitos para la celebración de eventos en vía pública según sus características. Se incorporan enlaces a los modelos disponibles en la web. Se detalla la documentación técnica a aportar.
13-02-24	16	Incorporación del proceso para eventos en playas y paseos marítimos de la ciudad de Valencia
29-08-24	17	Modificación del registro GDI-P7501 para incluir la solicitud de competiciones recreativas (no oficiales) en IIDMM

1. OBJETO

En este procedimiento se determinan los procesos utilizados por la FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL DE VALENCIA para planificar y gestionar los eventos que se realizan.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, Capítulo 7 Realización del servicio.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 8.5 "Producción y previsión de servicios"

3. RESPONSABILIDADES

Gerencia

La Gerencia tendrá la responsabilidad de aprobar los eventos a realizar.

Jefe Servicio Deportivo

- Participa del proceso de evaluación y aprobación de los eventos
- Supervisión de los eventos gestionados por los diferentes responsables

Sección Eventos

- Gestión de la Agenda de Eventos
- Valorará las propuestas de eventos de los promotores
- Se responsabilizará de la gestión de los eventos de acuerdo con los términos en los que se aprobaron
- Supervisará los eventos realizados
- Informará a su superior de cualquier incidencia relacionada con la Gestión de Eventos.

Sección Instalación Directa / Indirecta

- Valorará las propuestas de eventos solicitadas para Instalaciones Deportivas
- Se responsabilizará de la gestión de los eventos de acuerdo con los términos en los que se aprobaron
- Supervisará los eventos realizados
- Informará a su superior de cualquier incidencia relacionada con la Gestión de Eventos.

Sección Infraestructuras

- Responsable de la valoración y supervisión de los requisitos técnicos de los que son competentes.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Planificación anual de eventos.

La planificación de la agenda deportiva se realiza durante finales de año y principios del siguiente. Los eventos incluidos en la agenda deportiva dependen de una serie de criterios técnicos y sociales. Se pueden distinguir los siguientes tipos de eventos:

- 1) Circuitos de carreras populares.
- 2) Otras carreras populares.
- 3) Eventos participativos (por ejemplo "Día de la bici").
- 4) Trofeos Ciudad de Valencia.
- 5) Grandes eventos (Competiciones).
- 6) Eventos de Temporada de Verano en Playas y Paseos Marítimos de la ciudad de València
- 7) Otros eventos.

De los eventos anteriores, hay que diferenciar entre los denominados "eventos propios" del resto de eventos. Los eventos propios agrupan todos los eventos impulsados por la OAM FDM. El grado de supervisión variará en función del tipo de evento.

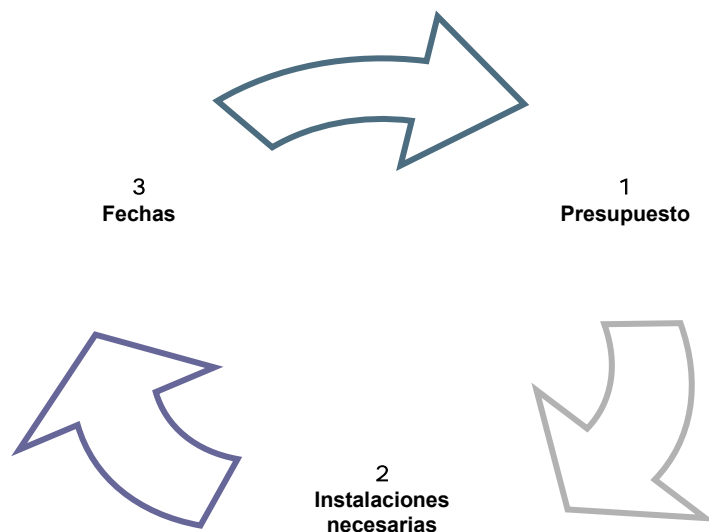
El proceso de planificación no se cierra a principios de año, puesto que existen muchos condicionantes que pueden cambiar la agenda deportiva. El proceso que se utiliza para la planificación es:



- a) Durante una primera aproximación, se realiza un borrador de agenda deportiva atendiendo a la experiencia de años anteriores (aproximadamente puede repetirse hasta un 80% de las actividades realizadas).

Esta primera agenda incluirá los eventos deportivos que son gestionados desde la OAM FDM. La agenda será realizada por el Responsable de Eventos Deportivos y será aprobada por la Dirección.

Sin embargo, esta agenda no es definitiva y dependerá de la introducción de otros eventos a lo largo del año.

- b) El resto de eventos responderá al ciclo siguiente:



 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 4 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		

4.2. Proceso de solicitud de Eventos Deportivos en la Ciudad de Valencia.

Los eventos deportivos se pueden realizar **en la vía pública** o en **instalaciones deportivas municipales (tanto de gestión directa o indirecta)**.

El proceso de solicitud y evaluación será **diferente en cada caso**. A continuación se describe el proceso que debe seguir el interesado en función del evento a realizar.

(VER APARTADO REGISTROS PARA CONSULTAR URL y DOCUMENTACIÓN
APLICABLE, EN CADA CASO)

Debido a que el proceso puede tener complejidad, por los requisitos que deben cumplirse, se recomienda antes de iniciar el proceso, ponerse en contacto con la OAM FDM para asesorarse. El siguiente apartado describe cómo hacerlo.

Por otro lado, la OAM FDM dispone de una guía de solicitud y modelos de formularios en la web para facilitar la solicitud a los interesados. Estos formularios se mencionan a lo largo de este procedimiento.

4.2.1. Consultas y Reuniones previas

Normalmente y previo a la solicitud formal, el organizador de un evento deportivo en la ciudad de Valencia suele reunirse con la Dirección de la Instalación (para eventos en instalaciones deportivas) y/o Sección de Eventos de la OAM FDM.

De este modo:

- A) Se puede evaluar previamente la viabilidad del evento,
- B) Las fechas disponibles para su celebración,
- C) Recibir asesoramiento técnico para presentar correctamente la solicitud y resto de requisitos que requiere la organización de un Evento.

Otras casuísticas que pueden darse son:

- El Organizador se reúne con la concejalía o con la Gerencia de la OAM FDM.
- El evento es organizado directamente por la OAM FDM por lo que no se utiliza la solicitud formal (se sustituye por informe interno).
- A veces el organizador de un evento presenta directamente por registro entrada del Ayuntamiento la solicitud sin haber previamente hablado con la OAM FDM.

4.2.2. Solicitudes puntuales de eventos en instalaciones deportivas.

Las solicitudes puntuales de eventos/competiciones/actividades deberán de solicitarse mediante la presentación de solicitudes dirigidas al OAM FDM a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia¹ haciendo entrega de la documentación relacionada en este documento.

En el caso que el evento sea organizado directamente por la OAM FDM se sustituye la solicitud de evento por el informe de inicio del evento (ver apartado siguiente).

Se deberán solicitar autorización mediante este procedimiento (SOLICITUD PUNTUAL DE INSTALACIONES DEPORTIVAS) en los siguientes casos:

- Siempre que se solicite bonificación en el uso de la IIDD.
- Para eventos de ámbito nacional o superior (Campeonatos del mundo, copas del mundo, competiciones europeas, copas de SM Rey/Reina, Campeonatos de España)
- Para eventos/competiciones/actividades deportivas extraordinarios para los que el uso de la instalación no está previsto.

Dependiendo de las características del evento, la documentación a presentar será diferente. Se detalla a continuación la necesaria en cada caso.

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

4.2.2.1. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TODOS LOS CASOS

De forma general las personas o entidades interesadas deberán presentar la siguiente documentación:

- Solicitud de instalaciones deportivas (formulario GDI P7501 F1)
- Plantilla proyecto deportivo. (descargar en la web www.fdmvalencia.es)
- Copia de la inscripción en el registro de entidades o documento acreditativo de la legal constitución de la entidad.
- Copia de la tarjeta de identificación fiscal de la Agencia Tributaria.
- Proyecto del evento/competición/actividad (objetivos, organigrama, categorías, organización, recursos...)
- Presupuesto del evento/competición/actividad.
- Certificado de la compañía aseguradora del contrato de seguro en vigor/al corriente de pago del organizador o titular del evento/competición/actividad que cubra la responsabilidad civil del deportista y por daños al público y a terceros. Este seguro deberá incluir, además, el riesgo de incendio, daños al público o a terceros derivados de las condiciones del local o de la instalación, así como los daños al personal que preste sus servicios en el evento/competición/actividad. Las coberturas mínimas del seguro serán las establecidas en el Decreto 143/2015 de 11 de septiembre por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos. (art.59, 60 y Anexo I).

Normativa aplicable:

Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos.

Decreto 143/2015 de 11 de septiembre por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre

¹ Toda esta documentación deberá presentarse, para su tramitación administrativa, por Sede Electrónica del Ayuntamiento de València, de manera que cada uno de los documentos sea un solo archivo en formato “.pdf” con un tamaño inferior a 15 MB, tamaño máximo admitido por la Sede.

Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana.

- Documento que acredite la existencia de seguro de accidentes para los participantes con las coberturas mínimas establecidas en el RD 849/1993, de 4 de junio. (modelo de declaración responsable en la web www.fdmvalencia.es)

Normativa aplicable:

Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte

Real Decreto 849/1993, de 4 de junio, por el que se determina las prestaciones mínimas del Seguro Obligatorio Deportivo.

Ley 2/2011, de 22 de marzo, del deporte y la actividad física de la Comunitat Valenciana.

- En caso de tratar con menores, certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales de las personas intervinientes en la actividad.

Normativa aplicable:

La Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley 26/2015 y la Ley 45/2015, de voluntariado establece la obligación de que se aporten certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales para todas las personas profesionales y voluntarias que trabajan en contacto habitual con menores.

- Protocolo COVID, mientras sea requerido por las autoridades sanitarias competentes.

4.2.2.2. DOCUMENTACION ADICIONAL NECESARIA SEGÚN EL CASO

De forma particular, y en función del tipo de evento/competición/actividad deberán entregar documentación adicional para justificar el uso y/o cumplimiento de diferentes requisitos.

Con carácter general, se requerirá documentación adicional para:

- Montajes.
- Reproducción de obras musicales.
- Aforo superior a 1.000 personas en la instalación.
- En caso de grabación de imágenes de video.
- Servicios de restauración y venta de comida y/o bebida.
- Servicios de venta de artículos relacionados con el evento.
- Servicios de climatización.
- Asistencia técnica por parte del personal de la instalación.
- Uso de piscinas.
- Grabación de imágenes mediante drones o similares.
- Limpieza de instalaciones.
- Fianza.
- Acceso vehículos con determinadas características.

4.2.2.2.1. Montajes

En caso de tener que realizar montajes provisionales (estructuras, escenarios, arcos, instalaciones eléctricas, iluminación auxiliar, alterar el plan de emergencia y evacuación de la instalación, etc.) Previstos en la organización de un evento/competición/actividad.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PREVIA (mínimo 10 días antes de los montajes)

- o Declaración responsable de instalaciones provisionales de escasa complejidad técnica, suscrita por el técnico firmante del certificado final y Memoria descriptiva; tanto de los elementos estructurales provisionales como, de las instalaciones temporales

eléctricas u otras. Modelo descargable en [Solicitud eventos en instalaciones \(sede electrónica\)](#) En otros casos, deberá entregarse Proyecto.

- Plan de actuación ante emergencias. Para eventos sin riesgos elevados, según modelo descargable en [Solicitud eventos en instalaciones \(sede electrónica\)](#). En otros casos, deberá entregarse Plan de actuación ante emergencias o Plan de autoprotección o Documento de adhesión a uno de los supuestos del plan existente de la instalación deportiva. Firmado por la persona redactora y organizadora.
- Declaración responsable del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. Firmado por la persona organizadora.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA FINAL (finalizados los montajes)

- Certificado final de elementos estructurales. Firmado.
- Certificado del Instalador electricista autorizado. Firmado. En caso de Proyecto, Certificado final de obra y Certificado de instalación eléctrica en baja tensión. Firmado y diligenciado en la Delegación de la Conselleria de Industria.

En cualquier caso, deberán tomarse las medidas oportunas para que ninguna de las instalaciones y/o servicios afectados por los montajes sufra daño alguno y quede en perfectas condiciones de uso al término de su uso y desmontaje.

Esta documentación será revisada por el personal técnico del Servicio de Infraestructuras quien podrá solicitar información adicional si lo considera y en su caso procederá al visto bueno de la misma.

Normativa aplicable:

Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos.

Decreto 143/2015 de 11 de septiembre por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre

4.2.2.2.2. Reproducción de obras musicales sujetas a derechos de autor.

En caso de reproducción de obras musicales sujetas a derechos se requiere consentimiento informado de conocimiento de la obligación de satisfacer las tarifas establecidas por SGAE y AGEDI para la reproducción de obras musicales sujetas a derechos.

Modelo descargable en [Solcitud IIDD \(web OAM FDM\)](#)

Normativa aplicable:

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual

4.2.2.2.3. Aforo superior a 1.000 personas en la instalación

En caso de sobrepasar el aforo de 1.000 personas en la instalación (incluyendo deportistas, publico y personal de organización) compromiso de disponer de ambulancia durante el transcurso del evento/competición/actividad.

Normativa aplicable:

Decreto 143/2015, de 11 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos. (art.227 y 228)

4.2.2.2.4. En caso de grabación de imágenes de video.

Cumplimiento del protocolo de grabación de imágenes. (INSTRUCCIÓN OAM FDM-I420102 Documento de seguridad de datos de carácter personal. Grabación audiovisual en instalaciones

deportivas de la ciudad de València). Se deberá aportar formulario de solicitud de grabación en las instalaciones deportivas municipales València (OAM FDM I420103- F1).
 Formulario descargable en [Solicitud IIDD \(web OAM FDM\)](#)

Normativa aplicable:

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD).

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen

4.2.2.2.5. Servicios de restauración y venta de comida y/o bebida².

En caso de incluir servicios de restauración y venta de comida y/o bebida se deberá incluir en la solicitud:

Memoria descriptiva, como mínimo antes de 10 días hábiles de la celebración del evento, indicando la actividad que se va a desarrollar en relación al consumo de alimentos. La memoria deberá contener como mínimo:

- Lugar y fecha de realización.
- Descripción del tipo de actividad alimentaria que se va a desarrollar, si se trata mediante la modalidad de un mercadillo, o actividad de catering, especificándose si se trata de venta de alimentos envasados, venta de alimentos con manipulación, venta, elaboración y consumo de alimentos. En su caso, empresa que desarrolla la actividad y autorizaciones o registro sanitario de la misma.
- Previsión del número de asistentes o comensales.
- Los alimentos procederán de establecimientos autorizados. Para garantizar la trazabilidad de los mismos se acreditará mediante facturas o albaranes, que deberán disponer durante la celebración del evento, para poder presentarlos a la inspección de sanidad.
- Todo el personal deberá haber realizado cursos de formación en higiene alimentaria, circunstancia esta que deberá ser justificada documentalmente.

Declaración responsable del cumplimiento de la siguiente normativa:

- El Reglamento (CE) N.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios de calidad del agua de consumo humano.

Normativa aplicable:

Decreto 134/2018, de 7 de septiembre, del Consell, por el que se regula el Registro sanitario de establecimientos alimentarios menores y el procedimiento de autorización de determinados establecimientos.

² El Ayuntamiento de València cuenta con un "Protocol de coordinació per als esdeveniments amb elaboració, venda i/o consum d'aliments celebrats a la ciutat de València organitzats per regidories o servicis municipals". En este protocolo se regula con detalle los requisitos que se deben cumplir.

4.2.2.2.6. Servicios de venta de artículos relacionados con el evento.

En caso de incluir servicios de venta de artículos relacionados con el evento documento descriptivo de cada uno de los puestos de venta con indicación precisa de la superficie a ocupar, los artículos a la venta, el horario de la venta y las personas responsables del servicio de venta de artículos.

4.2.2.2.7. Servicios de climatización

Documento con indicación de los días y horarios que se precisa el servicio de climatización. (el servicio de climatización está únicamente disponible en el Pabellón Fuente de San Luis y se tarifica a razón de 138,90 €/h³).

4.2.2.2.8. Asistencia técnica por parte del personal de la instalación.

Documento en el que se indiquen los días y horarios previstos en los que es necesario este servicio. De forma general este servicio solo podrá ser utilizado para los horarios en los que el personal empleado del OAM FDM no desarrolle su jornada habitual. La tarifa de la asistencia técnica asciende a 26,45 €/h¹.

Nota: En el caso de la asistencia técnica del personal electricista podrán ser necesarias al menos dos personas en función del evento y la instalación donde se desarrolle.

4.2.2.2.9. Uso de piscinas

Declaración responsable de disponer de un/una socorrista titulado/a y dedicado de forma exclusiva a la vigilancia del vaso, todo ello en cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad en piscinas.

4.2.2.2.10. Grabación de imágenes mediante drones o similares.

Copia del permiso de la autoridad competente (Agencia Estatal de Seguridad Aérea - AESA)

Normativa aplicable:

Real Decreto 552/2014, de 27 de junio, y la Ley 18/2014 de 15 de octubre, cuyos artículos 50 a 53, regulan la operación de aeronaves civiles pilotadas por control remoto.

4.2.2.2.11. Limpieza de instalaciones.

En caso de ocupar las gradas de la instalación o llevar a cabo alguna acción que produzca una necesidad extraordinaria de limpieza: Compromiso de disponer de un servicio de limpieza y retirada de residuos extraordinario que cubra la limpieza no habitual de la instalación y que no pueda ser realizada por el personal del OAM FDM.

4.2.2.2.12. Fianza

En caso de que el evento/competición/actividad a desarrollar pueda causar daños a la instalación deportiva o a los bienes de ésta: Depósito de fianza, por un importe no inferior a 300 €, que será establecido en función del uso, la instalación y el proyecto de la entidad.

4.2.2.2.13. Acceso vehículos con determinadas características.

En caso de necesitar acceder con [camiones de más de 12 Tm. a la zona restringida de la ciudad que no sean transportes especiales o grúas](#), acceder a la ciudad [con transportes especiales](#) o [camiones con mercancías peligrosas](#). Se deberá tramitar el permiso correspondiente con el Servicio de Movilidad Sostenible del Ayto. València a través de la Sede Electrónica utilizando el trámite que corresponda a alguno de los anteriores.

³ Importe según normativa reguladora de los precios públicos de aplicación en las Instalaciones Deportivas Municipales y por la prestación de servicios del Organismo Autónomo Fundación Deportiva Municipal (vigentes desde el 1 de junio de 2021)

4.2.3. Solicitudes de Eventos en vía pública.

En cumplimiento de la Ordenanza Reguladora de la ocupación del dominio público municipal, las solicitudes para la celebración de eventos en vía pública se presentarán por sede electrónica al Ayuntamiento de València, siendo el Servicio de Deportes el encargado de tramitar el expediente administrativo.

La ordenanza contempla dos supuestos diferentes:

- a) Eventos en vía pública con carácter general (se aplica el supuesto 1 del artículo 175 por la naturaleza del evento)

(ver tabla con documentación a aportar y plazos)

- b) Eventos organizados por centro educativo o una entidad sin ánimo de lucro siempre que el evento (se aplica el supuesto 2 del artículo 175 por la naturaleza del evento):
- No tenga carácter competitivo
 - No precise el corte total de tráfico
 - El número previsto de asistentes es inferior a 200 personas

Para estos eventos, se realizará un proceso de solicitud abreviado que se describe a continuación. (ver tabla con documentación a aportar y plazos)

Toda la documentación deberá presentarse en formato digital (incluso visados, sellos, etc.). Cada documento será un único archivo "pdf" y deberán ser entregados vía [sede electrónica](#) del Ayuntamiento de València.

DOCUMENTACIÓN A APORTAR Y PLAZOS SEGÚN TIPO DE EVENTO EN VÍA PÚBLICA



*Eventos en vía pública con carácter general (se aplica el supuesto 1 del artículo 175 por la naturaleza del evento). La documentación marcada con * es de carácter obligatorio para todos los eventos*

Para la solicitud (mín. 30 días naturales antes del evento)	Min. 10 días antes del evento	Finalizados los montajes
1. Instancia*	4. Seguros*	12. Documentación técnica final*
2. Anexo Instancia: Descripción de la actividad*	5. Asistencia médica	13. Evaluación del evento (una vez finalizado el evento)
3. Permiso de organización expedido por la federación deportiva correspondiente	6. Instalación de sanitarios portátiles*	
	7. Retirada de instalaciones y limpieza del espacio ocupado*	
	8. Declaración responsable de estar al corriente en los pagos al Ayuntamiento *	
	9. Seguridad privada	
	10. Documentación técnica previa*	
	11. Documentación sanitaria (si se van a consumir alimentos en el evento)	

Eventos organizados por centro educativo o una entidad sin ánimo de lucro siempre que el evento (se aplica el supuesto 2 del artículo 175 por la naturaleza del evento): No tenga carácter competitivo; No precise el corte total de tráfico; El número previsto de asistentes es inferior a 200 personas.

*La documentación marcada con * es de carácter obligatorio para todos los eventos*

Para la solicitud (mín. 30 días naturales antes del evento)	Min. 10 días antes del evento	Finalizados los montajes
1. Instancia*	4. Póliza Seguro responsabilidad civil	7. Documentación técnica final
2. Anexo Instancia: Descripción de la actividad*	5. Declaración responsable de estar al corriente de pagos con el Ayuntamiento	8. Evaluación del evento (una vez finalizado el evento)
3. Representación solicitante y CIF	6. Documentación técnica previa	

 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 12 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		

4.2.3.1. SOLICITUD

La solicitud se presentará por sede electrónica del Ayuntamiento de València siguiendo este procedimiento: AUTORIZACIÓN DE PRUEBAS DEPORTIVAS EN VIA PÚBLICA: <https://sede.valencia.es/sede/registro/procedimiento/DE.DE.20>

4.2.3.2. ANEXO INSTANCIA: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (Eventos en vía pública)

Suscrita por el organizador del evento o representante legal de la entidad organizadora. Se utilizará el registro definido al efecto disponible en la web de la OAM FDM (GDI P7502 F2. Solicitud eventos en vía pública. Anexo Instancia.

4.2.3.3. PERMISO DE ORGANIZACIÓN EXPEDIDO POR LA FEDERACIÓN DEPORTIVA CORRESPONDIENTE

En caso de pertenecer la prueba al ámbito federado y que lo requiera.

4.2.3.4. SEGUROS

La entidad o persona organizadora responderá directamente de los daños que, con motivo de la celebración del evento en el dominio público, se produzcan en los bienes o personas, incluyendo a los participantes, público asistente y terceros, así como a los agentes encargados de la vigilancia y regulación del tráfico, para la cobertura de todo lo cual se exigirá la correspondiente **póliza de responsabilidad civil**. Esta póliza deberá cubrir los posibles daños personales y materiales que establece el Real Decreto 7/2001, de 12 de enero, para el seguro de responsabilidad civil de vehículos a motor de suscripción obligatoria.

Todas las personas participantes, además, deberán estar cubiertas por un **seguro de accidentes** que tenga, como mínimo, las coberturas del seguro obligatorio deportivo regulado en el Real Decreto 849/93, de 4 de junio.

4.2.3.5. ASISTENCIA MÉDICA

Se diferencia entre:

A) Eventos no competitivos

Dependiendo del número de personas del evento:

Menos de 200 personas	Entre 200 y 999 personas	Igual o superior a 1000 personas
<ul style="list-style-type: none"> - Botiquín portátil dotado como mínimo de desinfectantes y antisépticos autorizados, gasas estériles, algodón hidrófilo, venda, esparadrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables. 	<p>Además de lo indicado para menos de 200 personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lugar para primeros auxilios y atención sanitaria 	<p>Además de lo indicado para 200-999 personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfermería
<p><u>Ambulancia*</u> en los siguientes casos:</p> <p>a) Aforo >5.000 personas: Siempre.</p> <p>b) Aforo >1.000 personas: Espectáculos y actividades extraordinarios, singulares o excepcionales.</p> <p>c) <u>Indistintamente del aforo</u>: Aquellas que por sus particulares características de riesgo para los participantes, usuarios o espectadores, así lo requieran, cuando así se acuerde de forma motivada mediante resolución del órgano competente para su autorización.</p> <p>La ambulancia deberá estar disponible de forma permanente desde una hora antes del comienzo del espectáculo o apertura de la actividad y hasta su total finalización o cierre.</p> <p>La ausencia, siquiera momentánea, de la ambulancia producirá la suspensión del espectáculo o actividad.</p>		

Normativa aplicable:

DECRETO 143/2015, de 11 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.

B) Eventos competitivos

Deberá contarse con ambulancias y médicos necesarios para la asistencia de participantes y asistentes.

- Mínimo: 1 ambulancia y 1 médico para la asistencia de todos los participantes.
- >750 participantes. Mínimo 2 médicos, 2 socorristas y 2 ambulancias,
- Por cada 1.000 participantes más a lo anterior: 1 ambulancia y 1 médico

Se presentará documento de la empresa de ambulancias contratada que certifique la cobertura de la prueba y persona responsable de la coordinación de los servicios médicos (incluyendo número de teléfono u otro medio de interlocución directo con el Ayuntamiento).

Normativa aplicable:

Artículo 10 del Anexo II del REAL DECRETO 1428/03, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento general de circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

4.2.3.6. INSTALACIÓN DE SANITARIOS PORTÁTILES.

A) Eventos Competitivos

Instalación de sanitarios portátiles⁴ excepto que el espacio disponga de sanitarios (en este caso se deberá indicar ubicación y número)

Se presentará escrito de la empresa contratada que coloque sanitarios portátiles certificando el número de los mismos, características y su ubicación.

Dotación: mínimo de 2 sanitarios portátiles por cada 300 participantes y uno adicional para personas con movilidad reducida por cada 1000 participantes.

B) Eventos NO competitivos ubicados en un espacio delimitado (sin circuito).

Atendiendo a lo establecido en el art. 223 del Reglamento de la Ley de Espectáculos Públicos, en las actividades y espectáculos realizados al aire libre, en donde no exista determinación del aforo, las dotaciones higiénicas vendrán determinadas en función de la superficie total habilitada para el evento de que se trate, en la siguiente proporción:

- a) Hasta 600 metros cuadrados: 2 inodoros y un lavabo.
- b) Hasta 2.000 metros cuadrados: 4 inodoros y 2 lavabos.
- c) Hasta 5.000 metros cuadrados: 6 inodoros y 3 lavabos.
- d) A partir de 5.000 metros cuadrados se incrementará en dos inodoros y un lavabo por cada 2.500 metros cuadrados o fracción.

4.2.3.7. RETIRADA DE INSTALACIONES Y LIMPIEZA DEL ESPACIO OCUPADO

La entidad organizadora se responsabilizará de que, al finalizar el evento autorizado, el dominio público ocupado y su zona de influencia queden libres de cualquier tipo de instalaciones, elementos o residuos derivados de su celebración y en condiciones óptimas para que se reanude su uso normal, siendo directamente responsable de los daños causados a las personas o bienes como consecuencia del incumplimiento de dicha obligación.

Eventos con más de 1.000 participantes. **Escrito de la empresa contratada de limpieza** que certifique la limpieza posterior de la zona afectada por el evento, medios a utilizar y horarios de comienzo y finalización de los trabajos.

Eventos con menos de 1.000 participantes. Declaración responsable de la entidad organizadora indicando los medios por los que realizarán la limpieza post evento y el compromiso de hacerlo.

4.2.3.8. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE ESTAR AL CORRIENTE EN LOS PAGOS AL AYUNTAMIENTO

Por cualquier concepto, no teniendo deudas de ninguna naturaleza que se encuentren en periodo ejecutivo, con el compromiso de mantener esa condición durante todo el periodo de ocupación autorizado.

Se podrá utilizar el impreso que aparece en el siguiente enlace:

https://carreras.deportevalencia.com/wp-content/uploads/2022/06/31.46-182_Anexo_D.Resp_.corr_.pagos_.pdf

⁴ Según Norma UNE EN 16194:2012, sobre cabinas sanitarias móviles no conectadas al alcantarillado y requisitos de los servicios y productos relacionados con el suministro de cabinas y productos sanitarios

4.2.3.9. SEGURIDAD PRIVADA

Será necesario cuando:

- a) Aforo superior a 500 personas para actividades extraordinarias y las excepcionales o singulares; espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos.
- b) Aquellas otras que, por resolución motivada de la Dirección General competente en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, así se determine.

De 501 a 1.000 personas	Entre 1001 y 1.999 personas	Igual o superior a 2.000 personas
- Un vigilante de seguridad privada	- 2 vigilantes de seguridad privada	- 1 vigilante más por cada tramo de 1.000 personas de aforo autorizado.

Normativa aplicable:



Artículo 142 del Decreto 143/2015 “Vendrán obligados a disponer de servicio de seguridad privada con las condiciones y requisitos establecidos en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada y normativa de desarrollo, los siguientes espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos”

Dispositivo: “Artículo 143. Personal de seguridad privada”, del Reglamento de Espectáculos Públicos.

4.2.3.10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PREVIA

Se entregará la siguiente documentación dependiendo del caso:

- A) Incluya o no montajes:
 - **11.1. Plan de actuación ante emergencias [PAE]**, deberá estar firmado por el redactor y el organizador. Para eventos que se van a desarrollar en vía pública, al aire libre en espacio abierto, según estos casos:
 - o Aforo previsto < 500 personas: NO es necesario PAE.
 - o $500 \leq$ Aforo previsto \leq 10.000 personas o Aforo previsto (en eventos que incluyan deportes acuáticos) < 500 personas: PAE según [modelo descargable](#).
 - o Aforo previsto > 10.000 personas: PAE redactado específicamente para el evento.
- B) Si incluye montajes de estructuras (tarima, trust para traseras o photocall, columnas para altavoces o cámaras de televisión, arcos hinchables o de cualquier tipo con estructura metálica, carpas, etc.), de castillos hinchables y/o de instalaciones eléctricas (generadores o grupo electrógeno, cuadros eléctricos provisionales, etc.) de Potencia instalada \leq 50 kW:
 - o **11.2. Declaración responsable del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales**, según [modelo descargable](#), firmado por el organizador.
 - o **11.3. Declaración responsable de instalaciones provisionales de escasa complejidad técnica**, según [modelo descargable](#), suscrita por el técnico firmante del certificado final.
 - o **12.4 Memoria descriptiva** (número de unidades, dimensiones, planos de distribución, características técnicas de los elementos, etc.), tanto de las estructuras y de las instalaciones eléctricas, como de los castillos hinchables, en este caso se añadirá como anexo a la memoria **Certificado de homologación y de revisión anual**, de cada uno de los castillos hinchables.
- C) Si el Aforo previsto > 10.000 personas:
 - **11.5. Proyecto de actividad**, en sustitución de la Declaración responsable de instalaciones

 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 16 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		

provisionales de escasa complejidad técnica y la Memoria descriptiva.

D) Si las instalaciones eléctricas (Potencia instalada > 50 kW):

- **11.6. Proyecto eléctrico**, en sustitución de la Memoria descriptiva de instalaciones eléctricas.

4.2.3.11. DOCUMENTACIÓN SANITARIA (SI SE VAN A CONSUMIR ALIMENTOS EN EL EVENTO)

A) Memoria descriptiva del evento, como mínimo antes de 10 días hábiles de la celebración del evento, indicando la actividad que se va a desarrollar en relación al consumo de alimentos.

La memoria deberá contener como mínimo:



- Lugar y fecha de realización.
- Descripción del tipo de actividad alimentaria que se va a desarrollar, si se trata mediante la modalidad de un mercadillo, o actividad de catering, especificándose si se trata de venta de alimentos envasados, venta de alimentos con manipulación, venta, elaboración y consumo de alimentos. En su caso, empresa que desarrolla la actividad y autorizaciones o registro sanitario de la misma.
- Previsión del número de asistentes o comensales.

Los alimentos procederán de establecimientos autorizados. Para garantizar la trazabilidad de los mismos se acreditará mediante facturas o albaranes, que deberán disponer durante la celebración del evento, para poder presentarlos a la inspección de sanidad.

Todo el personal deberá haber realizado cursos de formación en higiene alimentaria, circunstancia esta que deberá ser justificada documentalmente.

B) Declaración responsable del cumplimiento de la siguiente normativa:

- El Reglamento (CE) N.º 852/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios de calidad del agua de consumo humano.

 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 17 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		



4.2.3.12. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA FINAL

Antes del inicio de la actividad se debe comunicar, a la dirección de correo electrónico nlopez@fdmvalencia.es, que todos los montajes han sido certificados favorablemente o, en su caso, las soluciones adoptadas al efecto; posteriormente, se envían los documentos formales.

- **Certificado final de elementos estructurales.** Firmado y visado.
- **Certificado del Instalador electricista autorizado.** Firmado. En caso de Proyecto, Certificado final de obra y Certificado de instalación eléctrica en baja tensión. Firmado y diligenciado en la Delegación de la Conselleria de Industria.

4.2.3.13. EVALUACIÓN FINAL DEL EVENTO (TRAS FINALIZACIÓN DEL EVENTO)

Antes de los 10 días de la finalización del evento, el organizador deberá presentar una memoria del evento según **modelo descargable**.

 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 18 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		

4.2.4. Solicitudes de Eventos en Playas y Paseos Marítimos de la ciudad de València.

La realización de eventos en playas y paseos marítimos requiere de la tramitación de:

- a) Ocupación Dominio Público Marítimo-Terrestre (DPMT). La realización de eventos en playas y paseos marítimos depende de la autorización de la administración competente que es la Demarcación de Costas de Valencia adscrita al Ministerio correspondiente (actualmente MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO). Anualmente, la administración pública los requisitos para solicitar la autorización⁵
- b) Autorización por parte del Ayuntamiento de València de la actividad deportiva a realizar

Dependiendo del periodo, el procedimiento de solicitud y quién lo realiza cambia. Se diferencia dos periodos⁶:

- Temporada Verano: 1 de junio al 15 de septiembre.
- Fuera de temporada de verano: 16 de septiembre al 31 mayo

4.2.5. Procedimiento de solicitud

4.2.5.1. Solicitud para Temporada de verano

En este caso:

- a) Autorización Ocupación Dominio Público Marítimo-Terrestre. Demarcación de Costas autorizará la ocupación de dominio público al Ayuntamiento de València (OAM FDM).
- b) Autorización de la actividad deportiva. Es solicitada por la Entidad Solicitante al Ayuntamiento de València por sede electrónica antes del 31 de enero de cada año.

La OAM FDM prepara un Plan Deportivo Municipal de Verano. Las Entidades que están interesadas en realizar actividades en temporada tendrá que realizar la solicitud antes del 31 de enero de cada año aportando la documentación indicada a continuación.

4.2.5.1.1. Solicitud fuera de temporada de verano

En este caso, no existe un Plan Deportivo Municipal de Verano, por tanto la Entidad Organizadora solicitará:

- a) Autorización Ocupación Dominio Público Marítimo-Terrestre. La solicita la Entidad a Demarcación de Costas
- b) Autorización de la actividad deportiva. Es solicitada por la Entidad Solicitante al Ayuntamiento de València por sede electrónica al menos un mes antes del evento.



⁵ En el 2024: HOJA INFORMATIVA PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA OCUPAR EL DOMINIO PÚBLICO MARÍTIMO-TERRESTRE (dpmt) PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS DEPORTIVOS, CON REPERCUSIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL, O INTERÉS TURÍSTICO

⁶ Periodos aprobados para el ejercicio 2024. Para periodos siguientes, pueden cambiar las fechas según se acuerde.

4.2.5.2. Documentación a aportar para eventos en temporada de verano.

Se aportará la misma documentación que se requiere para Eventos en la vía pública, además de la documentación específica de Demarcación de Costas (destacada en el cuadro y descrita en el apartado siguiente):

Para la solicitud (antes del 31 de enero del año)	Min. 10 días antes del evento	Finalizados los montajes
1. Instancia*	4. Seguros*	12. Documentación técnica final*
2. Anexo Instancia: Descripción de la actividad*	5. Asistencia médica	13. Evaluación del evento (una vez finalizado el evento)
3. Permiso de organización expedido por la federación deportiva correspondiente	6. Instalación de sanitarios portátiles*	
5. Documentación requerida por la Demarcación de costas:	7. Retirada de instalaciones y limpieza del espacio ocupado*	
	8. Declaración responsable de estar al corriente en los pagos al Ayuntamiento *	
	9. Seguridad privada	
	10. Documentación técnica previa*	
<ul style="list-style-type: none"> - Informe técnico de la Federación - Declaración de interés turístico - Medidas preventivas a adoptar - Documentación gráfica - Autorización Capitanía Marítima (si procede) 	11. Documentación sanitaria (si se van a consumir alimentos en el evento)	

 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 20 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		

3.2.4.3. Documentación a aportar para eventos fuera de temporada de verano

Se aportará la misma documentación que se requiere para Eventos en la vía pública, además de la autorización de la Demarcación de Costas

Para la solicitud (antes del 31 de enero del año)	Min. 10 días antes del evento	Finalizados los montajes
1. Instancia*	4. Seguros*	12. Documentación técnica final*
2. Anexo Instancia: Descripción de la actividad*	5. Asistencia médica	13. Evaluación del evento (una vez finalizado el evento)
3. Permiso de organización expedido por la federación deportiva correspondiente	6. Instalación de sanitarios portátiles*	
	7. Retirada de instalaciones y limpieza del espacio ocupado*	
	8. Declaración responsable de estar al corriente en los pagos al Ayuntamiento *	
	9. Seguridad privada	
	10. Documentación técnica previa*	
	11. Documentación sanitaria (si se van a consumir alimentos en el evento)	
	12. Autorización de la Demarcación de Costas ⁷	

⁷ La autorización se tramita ante la Demarcación de Costas. Ver: https://sede.miteco.gob.es/portal/site/seMITECO/ficha-procedimiento?procedure_suborg_responsable=17&procedure_etiqueta_pdu=null&procedure_id=47&by=theme

3.2.4.4. Documentación específica a presentar solicitada por Demarcación de Costas.

1. **Informe técnico de la Federación** sobre la necesidad de que se desarrolle en la arena y la superficie solicitada.
2. **Memoria técnica** en la que se describan las características del evento a desarrollar:
 - a. El objeto del evento
 - b. Las características siguientes:
 - a. Superficie.
 - b. Instalaciones.
 - c. Tiempo de ocupación diaria.
 - d. Estimación de ocupantes.
 - e. Fechas de ocupación.
3. Justificación de la declaración del acto pretendido como evento de repercusión o interés turístico a los efectos de la Ley 22/1988, de 28 de julio y de su Reglamento⁸.
4. **Descripción** de las medidas preventivas a adoptar por el solicitante tendentes a evitar cualquier afección ambiental y a garantizar el restablecimiento del tramo de playa al estado anterior a la ocupación. A estos efectos el interesado deberá presentar:

Declaración de compromiso de proceder de manera inmediata, y una vez finalizada la ocupación, al levantamiento de las instalaciones, a la completa limpieza del terreno ocupado y a la ejecución de las demás actuaciones precisas para asegurar la íntegra conservación de la playa.

5. **Documentación** gráfica del objeto de la ocupación, incluyendo plano de situación, a escala mínima 1:5000 y planos de detalle, a escala mínima 1:500.
6. Las **concentraciones** náuticas de carácter conmemorativo, así como para la celebración de pruebas náutico-deportivas de carácter colectivo, deberán contar además con la autorización de la Capitanía Marítima de acuerdo con el Real Decreto núm. 62/2008, de 25 de enero.

3.2.4.5. Tasas y Fianzas.

La Entidad presentará justificante en los modelos establecidos de:

1. Pago del Canon por Ocupación de Dominio Público en nombre de la OAM FDM (autoliquidación) en Demarcación de Costas en el modelo habilitado al efecto.
2. Ingresará la fianza correspondiente a través de transferencia desde su cuenta corriente a Demarcación de Costas⁹ que se devuelve al finalizar el evento un vez se comprueba que ha cumplido con los requisitos establecidos¹⁰.
3. Ingresará una segunda fianza en la OAM FDM que se devuelve al finalizar el evento un vez se comprueba que ha cumplido con los requisitos establecidos.

⁸ DECRETO 119/2006, de 28 de julio, del Consell, regulador de las declaraciones de Fiestas, Itinerarios, Publicaciones y Obras Audiovisuales de Interés Turístico de la Comunitat Valenciana. [2006/9302]. Artículo El artículo 1. Objeto establece que deberán ser eventos: "...que supongan una manifestación y desarrollo de los valores propios y de tradición popular, y que tengan una especial importancia como atractivo turístico...".

⁹ Caja General de Depósitos, sita en la c/ Pascual y Genís nº 9 de Valencia capital. El importe de la fianza lo establece la Demarcación de Costas según el uso y metros cuadrados de ocupación.

¹⁰ La fianza responde de los gastos de ejecución subsidiaria del levantamiento de las instalaciones como de las penalidades, responsabilidades e incumplimientos de las condiciones de la autorización en que haya podido incurrir el adjudicatario (arts. 113.6 y 189.2 del RGC).

4.3. Evaluación de la viabilidad de la solicitud.

Una vez realizada la solicitud por el Organizador en la Sede Electrónica, se inicia el proceso de evaluación a través de PIAE.

4.3.1. Eventos en vía pública.

La evaluación a realizar dependerá de diferentes factores. La Sección de Eventos impulsa con un informe el inicio o desestimación del evento.

La **desestimación** puede darse por varias causas:

- Coincidencia en la misma fecha con otras pruebas
- Incompatibilidad por la afectación a la ciudad
- Solicitar colaboración por parte del Ayuntamiento que no sea viable



En el informe de inicio la Sección de Eventos indica la conveniencia de la realización del evento deportivo y cuáles son las necesidades para que el evento se pueda desarrollar con normalidad. En ambos casos tanto de estimación como de desestimación el informe va firmado por el Jefe de Sección de Eventos y la Gerente de la OAM FDM.

En el informe la Sección de Eventos indica cuales son las necesidades para que el evento se pueda desarrollar con normalidad. En función del evento se requerirá informes por parte de otros servicios o entidades y comunicaciones a diferentes servicios para que tengan constancia del evento.

Algunas de estas necesidades pueden ser:

- Informe por parte del Servicio de Transportes y Circulación de los recorridos propuestos en vía pública, reserva de aparcamientos, cortes de calles, etc.
- Informe por parte de Policía Local para que indiquen los elementos de seguridad que debería tener la prueba (vallas, conos, placas) así como el número de voluntarios necesarios para cubrir los cortes de calle.
- Comunicar a EMT y FGV la celebración del evento por la posible afectación a los transportes públicos.
- Solicitar autorización de ocupación a Consorcio Valencia 2007 en el caso que el evento tenga lugar o discurra por la Marina Real Juan Carlos I.
- Solicitar autorización de ocupación a Autoridad Portuaria en el caso que el evento tenga lugar o discurra por los espacios de su competencia.
- Necesidades de informes de autorización por parte de:
 - o Demarcación de Costas de Valencia
 - o Conselleria de Governación
 - o Organismo Autónomo de Parques y Jardines
- Etc.

Se enviará al Organizador los requerimientos de información / documentación pertinente en función de la Evaluación realizada por parte de la Sección de eventos y del Responsable de Control de Montajes Técnicos del Servicio de Infraestructuras, según el motivo de que se trate.

 	PROCEDIMIENTO PGC- P7502	Revisión nº 17	Página 24 de 8
	EVENTOS DEPORTIVOS		

4.3.2. Eventos en Instalaciones Deportivas Municipales.

En el caso de solicitar la realización de un evento en una instalación municipal se utilizará el PIAE para tramitar la misma:

- a) Se solicita Informe favorable al Director de la instalación¹¹
 - A. Coincidencia en la misma fecha con otras pruebas
 - B. Incompatibilidad con la instalación
 - C. Otras incompatibilidades
- b) Una vez realizado el informe por parte del Director/a de Instalaciones se deberá realizar un Informe Favorable / Desfavorable.

El Informe será firmado por:

- A. Responsable de Eventos
- B. Jefe Sección Instalaciones Deportivas de Gestión Directa / Indirecta (según proceda)
- C. Jefe Servicio Deportivo

¹¹ El Director de Instalaciones Deportivas de Gestión Directa completará el Informe a través de PIAE. Para Directores de Instalaciones de Gestión Indirecta, se les facilitará la documentación por correo para que puedan informar.

4.4. Presentación de la documentación requerida, revisión y aprobación.

4.4.1. Aprobación de Eventos en la Vía Pública.

La documentación requerida al Organizador será revisada por el responsable que corresponda (Eventos, Infraestructuras) dependiendo del tipo de documentación.

En el caso de eventos en la Vía Pública, se deberá emitir un informe dirigido al Servicio de Deportes del Ayuntamiento de València en el que se indique si se cumplen los requisitos contemplados en los requerimientos.

Para la evaluación de eventos:

- A. De carreras populares se genera un informe que contendrá, al menos, los siguientes puntos:
- Policías requeridos para cubrir el circuito
 - Reservas de aparcamiento
 - Afectación a las líneas de EMT, metro y tranvía
 - Incidencias:
 - Observaciones:
- B. De Eventos en Vía Pública: se atenderá a las necesidades específicas de cada caso (Policía, reserva de espacio, afección al transporte, montajes, etc.)

El Servicio de Deportes del Ayuntamiento de Valencia es el encargado de la tramitación y seguimiento de los informes y comunicaciones necesarias que se indican en el informe de inicio de tramitación de la Sección de Eventos.

Con los informes positivos de la OAM FDM y con los informes pertinentes, el Servicio de Deportes del Ayuntamiento de Valencia tramita la autorización definitiva de la actividad y ocupación de vía pública (**Resolución de la delegación de deportes**).

- En el caso de que el evento tenga lugar en un espacio perteneciente a Demarcación de Costas, Organismo Autónomo de Parques y Jardines o Marina Real Juan Carlos I la autorización de la ocupación les corresponderá a estas entidades.

Una vez autorizado el evento el Servicio de Deportes del Ayuntamiento de Valencia enviará una copia de la autorización a todos los Servicios afectados, así como al organizador.

4.4.2. Eventos en Instalaciones Deportivas Municipales.

La documentación requerida al Organizador será revisada por el responsable que corresponda (Gestión Directa, Eventos, Infraestructuras) dependiendo del tipo de documentación.

Los pasos para la evaluación serán los siguientes:

- A. Emisión de Informe FAVORABLE realizado por Gestión Directa / Indirecta (según proceda), Gestión de Eventos y Jefe Servicio Deportivo
- (Informe FAVORABLE del apartado anterior en el caso de que no existen requerimientos) o con el nuevo Informe una vez revisada la documentación nueva aportada por el Organizador)
- B. Aprobación del Evento por la **Gerencia de la OAM FDM** la que apruebe la realización del Evento.

4.5. Supervisión, evaluación del evento y gestión de la Documentación.

Durante los fines de semana suele celebrarse la mayoría de los eventos deportivos. Los técnicos de la Sección de Eventos se reparten la asistencia a aquellos eventos que tengan una logística más compleja para supervisarlos, particularmente, para los **eventos propios**. La supervisión de eventos no propios dependerá de los recursos disponibles y de las prioridades que sean establecidas por el Servicio de Deportes de la OAM FDM

Gestión de la Documentación

Toda la documentación generada a lo largo del proceso deberá ser gestionada por la Sección de Eventos, Sección Gestión Directa o Sección de Gestión Indirecta, dependiendo de dónde se realice el evento.

4.6. Informe final del Evento

Se reclama al organizador una evaluación de su evento en la que se detallen los problemas encontrados y las soluciones para posibles ediciones. Se les pide también el número de participantes así como una galería fotográfica del evento.

Con carácter general, se propone a los organizadores el siguiente índice de contenidos:

Evento:

Fecha:

Participantes:

Resultados/clasificaciones:

Observaciones:

- Valoración del evento
- Problemas encontrados para su desarrollo y soluciones para la siguiente edición

Galería de imágenes o vídeos del evento

5. REGISTROS

Toda la documentación relativa a la tramitación de las solicitudes por Sede Electrónica estará registrada en PIAE:

- Formularios para los Organizadores de Eventos en Instalaciones Deportivas: La documentación y los modelos que se pueden utilizar están disponibles en la web: <https://www.OAM FDMvalencia.es/la-fundacio/documents-legals/solicitud-de-instalaciones/>
 - Modelo de solicitud de instalaciones (GDI P7501 F1). [castellano](#) / [valenciano](#)
 - Plantilla proyecto deportivo. [castellano/ valenciano](#)
 - Declaración responsable de seguro de accidentes. [castellano/ valenciano](#)
 - Modelos de montaje. [castellano](#) / [valenciano](#)
 - Consentimiento de reproducción obras musicales. [castellano](#) / [valenciano](#)
 - Solicitud de grabación en las IIDMM (FDM I420103-F1). [castellano](#) / [valenciano](#)
- Formularios para los Organizadores de Eventos en Vía Pública: <https://www.fdmvalencia.es/es/solicitud-de-eventos/>
 - A) Eventos en general:**

Mínimo 30 días naturales antes del evento

 1. Instancia (*) ([doc1](#)) ([doc2](#))
 2. Anexo Instancia: Descripción de la actividad (*) ([doc3](#))
 3. Permiso de organización expedido por la federación deportiva correspondiente (+)

Mínimo 10 días naturales antes del evento

 4. Seguros (*) (+)
 5. Asistencia médica (+)
 6. Instalación de sanitarios portátiles (*) ([doc4](#))
 7. Retirada de instalaciones y limpieza del espacio ocupado (*) ([doc4](#)) (+)
 8. Declaración responsable de estar al corriente en los pagos al Ayuntamiento (*) ([doc5](#))
 9. Seguridad privada (+)
 10. Documentación técnica previa (*) ([doc6](#)) ([doc7](#)) ([doc8](#)) (+)
 11. Documentación sanitaria, si se van a consumir alimentos en el evento ([doc9](#))

Finalizados los montajes

 12. Documentación técnica final (*) (+)
 13. Evaluación del evento, una vez finalizado el evento ([doc10](#)) ([doc11](#))
[Descargar cuadro resumen](#)
 - B) Eventos organizados por centros educativos o entidad de ánimo de lucro de tipo NO competitivo:**
 1. Instancia (*) ([doc1](#)) ([doc2](#))
 2. Anexo Instancia: Descripción de la actividad* ([doc3](#))
 3. Representación solicitante y CIF (+)

Mínimo 10 días naturales antes del evento

 4. Póliza de seguro de responsabilidad civil (+)
 5. Declaración responsable de estar al corriente en los pagos al Ayuntamiento. ([doc5](#))
 6. Documentación técnica previa ([doc6](#)) ([doc7](#)) ([doc8](#)) (+)

Finalizados los montajes

 7. Documentación técnica final (+)
 8. Evaluación del evento, una vez finalizado el evento ([doc10](#)) ([doc11](#))
[Descargar cuadro resumen](#)

Para los Eventos en los que no es requisito la tramitación por PIAE, será Gestión de Eventos el que archivará la documentación.

En cuanto a la supervisión del evento, se registrará:

- Actas de reunión
- Seguimiento documentación
- Evaluación evento por Sección de Eventos
- Evaluación del Evento por el Organizador

GDI-P7501-F1. SOLICITUD AUTORIZACIÓN CELEBRACIÓN EVENTO DEPORTIVO EN VÍA PÚBLICA Y/O INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES.

SOLICITUD AUTORIZACIÓN CELEBRACIÓN EVENTO DEPORTIVO EN VÍA PÚBLICA Y/O INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES GDI-P7501-F1



SOLICITANTE.	
Entidad:	CIF:
Teléfono:	Mail:
Domicilio Entidad:	
Persona Responsable Proyecto:	
DNI :	Cargo:
Teléfono:	Mail:
CLASIFICACIÓN DEL EVENTO QUE SOLICITA (marcar TODAS lo que corresponda)	
<input type="checkbox"/> Caso A. Evento en Vía Pública. <input type="checkbox"/> Caso B. Evento en Instalación Deportiva Municipal. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> B.1. Solicita BONIFICACIÓN¹ (sólo en I.LDD.MM. de Gestión Directa) <input type="checkbox"/> B.2. Evento de ámbito nacional o superior. <input type="checkbox"/> B.3. Eventos/competiciones/actividades deportivas extraordinarios para los que el uso de la instalación no está previsto. <input type="checkbox"/> B.4. Competiciones-ligas recreativas organizadas. <input type="checkbox"/> B.5. Otros eventos² 	
<small>¹ El artículo 6.2 de la Ordenanza de precios públicos de la FDM dice textualmente: "Excepcionalmente, mediante Resolución de la Presidencia de la FDM podrá aplicarse una bonificación de hasta el 100% del precio público establecido, cuando la actividad que se vaya a realizar, sea o no deportiva, tenga carácter benéfico, social o cultural, sea organizada por fundaciones, asociaciones declaradas de interés general o entidades sin ánimo de lucro y concurran razones de interés público en su celebración.</small>	
<small>² En el caso de que el evento no se relaciona con A, B1, B2, B3 o B4 la solicitud se podrá tramitar directamente en la instalación deportiva en la que esté interesado.</small>	

PROYECTO DE ACTIVIDAD PARA LA QUE SE SOLICITA (Deberá acompañarse de la documentación indicada en la guía de presentación de la solicitud: PROYECTO)	
Nombre Evento:	
Deporte/Actividad:	
Nivel Competición <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/> No Oficial	<input type="checkbox"/> Categoría absoluta <input type="checkbox"/> Otras categorías
<input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Autonómica	
Fase competición	<input type="checkbox"/> Clasificatoria <input type="checkbox"/> Final
Fecha inicio:	Fecha Fin:
Descripción breve del evento:	

SOLICITUD AUTORIZACIÓN CELEBRACIÓN EVENTO DEPORTIVO EN VÍA PÚBLICA Y/O INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES GDI-P7501-F1



REQUISITOS ACTIVIDAD / MEDIOS SOLICITADOS (SÓLO PARA CASO B4: COMPETICIONES O LIGAS RECREATIVAS ORGANIZADAS EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS)

(marcar los que correspondan. Deberá acompañarse de la documentación indicada en la guía de presentación de la solicitud y presentarla a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia -matéria "deportes". Solicitud puntual de actividades, competiciones y eventos deportivos en instalaciones deportivas municipales, excepto para el caso B5)

Documentación obligatoria a presentar con la solicitud:

- 1) Memoria descriptiva de la actividad*
- 2) Compromiso de acuerdo entre la entidad gestora de la instalación y la entidad organizadora*
- 3) Proyecto de la competición (Normas, reglamento de juego, sistema de competición, presupuesto, etc.)*

Otra documentación a presentar, en función de los requisitos de la actividad y, siempre previamente a su realización:

- 4) Seguros*
- 5) Asistencia médica
- 6) Instalación de sanitarios portátiles
- 7) Retirada de instalaciones y limpieza del espacio ocupado
- 8) Grabación de imágenes de video
- 9) Grabación de imágenes mediante drones o similares
- 10) Modelo de declaración responsable que deberá firmar el delegado de equipo*
- 11) Reproducción de obras musicales con derechos de autor
- 12) Otros (especificar en la solicitud)

Valencia, _____

FIRMA DE LA PERSONA REPRESENTANTE

Nombre:

GDI-P7501-F2. SOLICITUD AUTORIZACIÓN CELEBRACIÓN EVENTO DEPORTIVO EN VÍA PÚBLICA. ANEXO INSTANCIA

SOLICITUD AUTORIZACIÓN CELEBRACIÓN EVENTO DEPORTIVO EN VÍA PÚBLICA. ANEXO INSTANCIA GD1-P7501-F2

SOLICITANTE		
Entidad:	CIF:	
Teléfono:	Mail:	
Domicilio Entidad:		
Persona Responsable Proyecto:		
<u>RUE</u> :	Cargo:	
Teléfono:	Mail:	
CLASIFICACIÓN DEL EVENTO		
Tipo de organizador <input type="checkbox"/> Centro educativo <input type="checkbox"/> Club deportivo <input type="checkbox"/> Federación deportiva <input type="checkbox"/> Otra entidad sin ánimo de lucro <input type="checkbox"/> Empresa	Tipología del evento <input type="checkbox"/> Carrera a pie <input type="checkbox"/> Carrera ciclista <input type="checkbox"/> Triatlón <input type="checkbox"/> Deportes acuáticos <input type="checkbox"/> Otros deportes <input type="checkbox"/> Feria expositiva o similar <input type="checkbox"/> Otros (describir brevemente)	Aforo Previsto <input type="checkbox"/> < 200 personas <input type="checkbox"/> < 500 personas > de 200 personas <input type="checkbox"/> 500 ≤ personas ≤ 10.000 <input type="checkbox"/> > 10.000 personas
Evento competitivo <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Evento Federación <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Reglamento del evento <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (aportar)
CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO		
La actividad se realiza sobre un circuito: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> SI (descripción literal de las calles por donde discurre y plano del mismo)	Haga clic en pulse aquí para escribir texto...	
Se requiere despeje de vehículos: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> SI (indicar las zonas y fecha y horarios que se necesitan)	Haga clic en pulse aquí para escribir texto...	
Fecha y horarios de montajes y desmontajes: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> SI (indicar las zonas y fecha y horarios que se necesitan)	Haga clic en pulse aquí para escribir texto...	
Incluye montaje de estructuras (tantas, trípodes para cámaras o fotocámaras, columnas para altavoces o cámaras de televisión, arcos, hinchables o de cualquier tipo con estructura metálica, carpas, etc.). <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> SI (describir brevemente: número de unidades, dimensiones, ubicación, etc.)	Haga clic en pulse aquí para escribir texto...	
Incluye montaje de castillos hinchables. <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> SI (describir brevemente: número de unidades, tipo, ubicación, etc.)	Haga clic en pulse aquí para escribir texto...	
Incluye instalaciones eléctricas temporales (generadores o grupo electrógeno, cuadros eléctricos provisionales, etc.). <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> SI, Potencia instalada ≤ 50 kW (describir brevemente) <input type="checkbox"/> SI, Potencia instalada > 50 kW (describir brevemente)	Haga clic en pulse aquí para escribir texto...	

Valencia,

FIRMA DE LA PERSONA REPRESENTANTE

Nombre:

Este documento es propiedad de la Administración Pública y queda reservada todos los derechos. No se permite su explotación económica ni su transformación. Queda permitida la impresión en su totalidad en su formato digital. Toda infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 170 y siguientes del Código Penal). El uso de este documento en su totalidad o en parte para fines distintos a los contemplados en el presente documento es estrictamente prohibido. La Administración Pública se reserva todos los derechos de explotación económica y de transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su formato digital. Toda infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 170 y siguientes del Código Penal).

ANEXO 1. Ficha Estadística Carreras Organizadas en Valencia Ciudad.

Formulario rellenable online: <https://forms.gle/vYz8caKwmhJr7J879>

Nombre de la carrera:

Distancia:

Nº de la edición:

Fecha de celebración:

Hora de celebración:

Entidad organizadora:

Patrocinador/es principal:

Colaboradores:

Entidad/es Solidaria asociada al evento:

- Nombre:
- Importe recaudado para la entidad solidaria:

Empresas contratadas para la prestación de servicios:

- Cronometraje:
- Vallas:
- Ambulancias:
- Limpieza:
- Arcos de Salida/meta:
- Gradas:
- Sanitarios químicos:
- Plataforma de inscripciones:
- Seguro de accidentes:
- Seguro responsabilidad Civil:

Importe de la inscripción:

- El más bajo:
- El más alto:

Nº de inscritos:

Nº de llegados a meta:

Nº de mujeres llegadas a meta:

Porcentaje femenino llegado a meta:

Nº de voluntarios para la celebración del evento:

Indique cuáles de los siguientes servicios oferta en su carrera (marque SI o NO):


- Guardarropía:
- Aparca-bicis:
- Salida diferenciada por tiempos:
- Masajistas en meta:
- Avituallamiento líquido:
- Avituallamiento sólido:
- Animaciones en carrera (bandas de música. Grupos de percusión, etc):
- Feria del corredor antes de la prueba:
- Bolsa del corredor (contenido):
- Guardería para niños:
- Carreras para menores de 12 años:
- Actividades paralelas al evento (defínelas):
- Web de la prueba:
- Facebook de la prueba:
- Twitter de la prueba:
- Envío de sms con el tiempo y puesto conseguido tras la llegada a meta:
- Espacio VIP con carpas para equipos numerosos:


Observaciones:

- Valoración del evento:
- Problemas encontrados para su desarrollo y soluciones para la siguiente edición:

ANEXO 2. Ficha Estadística Evento organizado en Valencia Ciudad.

Formulario rellenable online: <https://forms.gle/hCzXTmWTVeAMyyYV9>





Informe del Organizador del evento a su finalización (General)

Nota importante: existe un modelo de informe específico para CARRERAS. Si es tu caso, abandona este formulario y completa el específico en el siguiente enlace: <https://forms.gle/vYz8caKwmhJr7J879>


Al finalizar el evento, el Organizador realizará una evaluación. Este formulario contiene una serie de preguntas para guiar a los Organizadores sobre las diferentes cuestiones a las que tienen que responder.

Además de completar el formulario, el Organizador enviará al Técnico de la OEM FDM resumen y galería fotográfica del evento.

PROTECCIÓN DE DATOS:

Los datos por Ud. facilitados serán tratados por la Fundación Deportiva Municipal de Valencia (OA FDM), en calidad de Responsable de Tratamiento, con la finalidad de gestionar su solicitud de espacio deportivo.

La base jurídica de legitimación para el tratamiento de los datos personales radica en el ejercicio de los poderes públicos o competencias conferidos o, en su caso, la necesidad de cumplimiento de una misión realizada en interés público. Asimismo, el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable a la OA FDM [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas; Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; Ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local; Estatutos del Organismo Autónomo Fundación Deportiva Municipal; Reglamento de Instalaciones Deportivas de la Ciudad de Valencia]. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron, así como para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación. Los datos no serán cedidos a terceros, salvo que sean comunicados a las entidades públicas o privadas, a las cuales sea necesario u obligatorio ceder éstos para poder gestionar su solicitud, así como en los supuestos previstos, según Ley. Ud. podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación o, en su caso, Oposición. A estos efectos, puede presentar el escrito a través del Registro de Entrada o mediante correo postal dirigido a Fundación Deportiva Municipal de Valencia, Paseo de la Petxina, Num. 42, Valencia (46008) o mediante correo electrónico: dpd@fdmvalencia.es. Al mismo, debe adjuntar fotocopia de DNI, Pasaporte, NIE u otro documento identificativo equivalente. En caso de actuar en representación de un tercero, se debe incluir también copia de su DNI o documento identificativo equivalente, así como el documento acreditativo de la representación del interesado. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos dpd@fdmvalencia.es o ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

jordimiroalbero@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo ⁴

a _____

Siguiente


Página 1 de 8
[Borrar formulario](#)

ANEXO 3. Ejemplo Resolución del Ayuntamiento de Valencia.

Fragmento-ejemplo de resolución del Ayuntamiento de Valencia para organización de evento deportivo:



I.S. - DOCUMENT: 48117 4156 44-90 2015 000002-00


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

RESOLUCIÓ

UNITAT 01903 - SERVICIO DE DEPORTES		
EXPEDIENT E-01903-2015-000002-00	PROPOSTA NÚM. 2	FISC./INF. N
ASSUMPTE Autoritzar l'ocupació de la via pública de la "CARRERA REXONA STREET RUN 10 K VALENCIA"		
ÒRGAN COMPE TENT LA JUNTA DE GOVERN LOCAL, P.D. EL Tinent d'Alcalde de COORDINACIÓ JURÍDICA ORDENANCES, LLICÈNCIES I INSPECCIÓ (DESCENTRALITZACIÓ)		
ACORD/RESOLUCIÓ DE DELEGACIÓ ACORD 111 DE LA JUNTA GOVERN LOCAL DE 19 D'OCTUBRE DE 2012		

Primero.-Por el Jefe de Sección de Eventos de la Fundación Deportiva Municipal se remite informe en fecha 21 de enero de 2015 en relación a la celebración del evento deportivo " Carrera Rexona Street Run 10 K Valencia", que tendrá lugar el día 1 de febrero de 2015.

Segundo.- Por el Concejal Delegado de Deportes y Gestión Delegada de la Marina Real Juan Carlos I, se emite Moción en fecha 26 de enero de 2015, por la que se propone que se inicien los trámites oportunos para proceder a la coorganización de dicho evento deportivo.

Tercero.- Se han recabado los informes oportunos para proceder a la autorización de la celebración del mismo.

Cuarto.- Es competente para la concesión de autorizaciones y licencias que se instalen o se celebren en el recinto de la Marina Real Juan Carlos I del Puerto de Valencia, así como la autorización de ocupación de vía pública, el Concejal Delegado de Coordinación Jurídica, Ordenanzas, Licencias e Inspección, y ello en virtud de la delegación conferida por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 19 de octubre de 2012.

Per tot allò que s'ha exposat, **ES RESOL:** /

Por todo lo expuesto, SE RESUELVE:

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	1
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 1	
3.	RESPONSABILIDADES.....	1
4.	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	1
4.1.	Metodología utilizada.....	1
4.2.	Procedimiento de actuación.....	2
4.3.	Procedimiento de actuación.....	3
4.4.	Actuaciones a realizar en el caso de la apertura de Acciones Correctivas.....	3
4.5.	Registros.....	3
5.	REGISTROS.....	3
ANEXO I. Modelo de escrito dirigido a la instalación para subsanación de documentación. ... Error! Marcador no definido.		

Elaborado por:
Rafael Aleixandre
Cargo: Técnico
Fecha: 14-04-21
Firma

Revisado y aprobado por:
José Manuel Brotóns Piqueres
Cargo: Director Calidad
Fecha: 14-04-21
Firma:

Elaborado por:
Laura Jordán
Cargo: Técnico
Fecha: 14-04-21
Firma

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

Fecha	Versión	Modificaciones producidas
22/02/06	1	Aprobado sin modificaciones
04/02/09	2	Cambio codificación instrucción.
04/03/14	3	Se amplía procedimiento de actuación
28-03-17	4	Se actualiza a la versión ISO 9001:2015
10-5-17	5	Se revisa la frecuencia de seguimiento de las instalaciones para que dependa de los resultados de la primera visita, número de reclamaciones, importancia, etc. y no sea un número fijo de visitas como hasta la edición anterior.
15-03-18	6	Actualización imagen corporativa
14-04-21	7	Revisión del procedimiento de seguimiento por las personas responsables. Se determina que las notificaciones de deficiencias se realizarán mediante la plataforma PIAE.

1. OBJETO

En esta instrucción se determinan la metodología para realizar el seguimiento de las instalaciones

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad, Capítulo 8 “Seguimiento y medición”.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015; Apdo. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- FDM P8201 “Seguimiento y medición del servicio”.

3. RESPONSABILIDADES

La sección de control de la gestión de instalaciones deportivas actuará conforme se describe en esta instrucción técnica.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Metodología utilizada.

Para evaluar el cumplimiento de las condiciones establecidas con la empresa responsable de la gestión de cada una de las instalaciones, se siguen las pautas marcadas en procedimiento PGC P7501 “Gestión de instalaciones”. No obstante, con objeto de verificar que las actividades están siendo realizadas conforme ha sido establecido se realizan visitas de seguimiento con las siguientes características:

- **Frecuencia.** Al menos se visitará cada instalación 1 veces al año. Dependiendo de los resultados de la visita se puede aumentar dicha periodicidad. Para establecer el número de visitas extras a realizar se tendrán en cuenta los siguientes criterios:
 - Resultados de la primera visita. La primera visita se realizará durante el primer semestre del año.
 - Número de reclamaciones e importancia de las mismas
 - Número de usuarios de la instalación
- **Documentación a utilizar.** Para registrar los resultados de la visita se utilizará el registro PGC I820101-F1 “Ficha control de instalaciones”. Este registro consiste en una hoja de comprobación en la que se revisan aspectos relacionados con las instalaciones y servicios ofrecidos.

En todo caso, los técnicos que comprueban las instalaciones tendrán en consideración los pliegos de condiciones establecidos con la empresa o los convenios firmados con las entidades.

- **Reunión de Coordinación de la Sección de Gestión Indirecta.** Cada 15 días se celebrará una reunión de coordinación de la Sección de Gestión Indirecta, donde se establecerá la programación de estas visitas. Además se analizará toda la información previa a las visitas que recoge este procedimiento.

4.2. Procedimiento de actuación.

Las visitas serán realizadas por el personal técnico de la sección asignado a la instalación, según programación acordada en la reunión de coordinación.

Las actuaciones dentro de este apartado se estructuran en varias fases:

Actuaciones antes de la visita.

Se elaborará un informe que recoja datos referentes a la instalación en lo referente a la gestión de:

- Reclamaciones, quejas y sugerencias desde la última visita.
- Partes de las revisiones de mantenimiento obligatorio de la instalación.
- No conformidades tramitadas y AA.CC. abiertas.
- Plan de Autoprotección.
- Seguimiento de datos en la aplicación GPM.
- Póliza de Riesgos y de RC.
- Número de trabajadores y tipo.
- Presentación TC2 y certificados de estar al corriente de la SS.SS.
- Planificación y memoria de mantenimiento.
- Otros.

Actuaciones durante la visita.

La visita se inicia con una reunión previa con el responsable de la instalación en el momento de la visita en el que se explican los motivos de la misma y el procedimiento de actuación. En esta reunión se analizará toda la información recogida en el apartado anterior.

Los técnicos junto con el responsable de la instalación a medida que realizan la visita van realizando las observaciones que sean pertinentes. Al mismo tiempo, se van registrando en el formato PGC I820101-F1 los resultados obtenidos. En los casos que sea necesario se podrán realizar fotografías del equipamiento deportivo, los espacios y de la instalación en general.

Al finalizar la visita el técnico y el responsable de la instalación firman el registro para dar su conformidad.

Actuaciones después de la visita.

Una vez recogida toda la información anterior se remitirá a la Jefatura de la Sección con propuestas de No Conformidades y en su caso apertura de Acciones Correctivas, en un plazo no superior a los 3 días desde la fecha de la inspección.

Será el/la técnico responsable de la sección la que decida la confirmación de las No Conformidades y la apertura de las Acciones Correctivas.

Tanto la NNCC como las AACC serán comunicadas al responsable de la instalación y al técnico que realice la inspección, estableciendo las medidas y el plazo de subsanación de las mismas.

4.3. Procedimiento de actuación.

Para cada uno de los ítems anteriores se anotará un “sí” en caso de que reúna las condiciones o tenga la documentación que se le requiere y un “no” para el caso contrario. En caso de que la valoración sea negativa se indicará la apertura o no de la NN.CC.

En caso que el inspector considere que alguna o algunas NN.CC. son graves se propondrá a la Jefatura de Sección la apertura de AA.CC.

Será el/la técnico responsable de la sección la que decida la apertura de las AA.CC. con los plazos de subsanación.

4.4. Actuaciones a realizar en el caso de la apertura de Acciones Correctivas (PIAE)

El Técnico Asignado remite un escrito vía e-mail a la Instalación con copia del informe de la visita, confirmando la apertura o no de las AA.CC.

En el caso de que existan no conformidades, a través del Expediente en PIAE de la Instalación se realizará la notificación que corresponda para que se subsanen las deficiencias. Las deficiencias encontradas serán revisadas *in situ* en la siguiente visita de comprobación a la instalación y documentalmente según se establezca en la notificación de PIAE.

Toda la información relacionada con la realización de la visita será archivada por el técnico para las comprobaciones que se requieran.

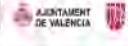
4.5. Registros.


La ficha de control se compone de un formulario. Una vez cerrado se remitirá copia a la instalación.


5. REGISTROS


- PGC I820101-F1 “Seguimiento instalaciones gestión indirecta”


- PGC I820101-F1 “Ficha control instalaciones”

	SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA (PGC I820101-F1)	Realizado por:	Fecha:
INSTALACIÓN DEPORTIVA :			
(Información previa a la visita)			
Descripción	SI	NO	Observaciones
Reclamaciones quejas y sugerencias desde la última visita			
Partes de las revisiones de mantenimiento obligatorio de la instalación.			
No conformidades tramitadas y AA.CC. abiertas.			
Plan de Autoprotección.			
Seguimiento de datos en la aplicación GPM.			
Póliza de Riesgos y de RC.			
Número de trabajadores y tipo.			
Presentación TC2 y certificados de estar al corriente de la SS.SS.			
Otra información a tener en cuenta desde la última visita			

	SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA (PGC I820101-F1)	Realizado por:	Fecha:	
INSTALACIÓN DEPORTIVA:				
Descripción	SI	NO	Observaciones	NN.CC
Pasillos				
Indicadores				
Sistemas de Incendios				
Papeleras				
Pintura paredes				
Suelos limpios				
Vestuarios				
Bancos perchas necesarias				
Taquillas				
Playa de duchas				
Rociadores				
Estado azulejos				
Monomandos ducha				
Ambiente				
Limpieza				
Sala Musculación				
Estado Maquinas				
Suelo de la Sala				
Ambiente				
Música				
Sistema de Incendios/emergencia				
Limpieza				
Espacio en la Sala				
Monitor				
Sala Actividades				
Ambiente				
Limpieza				
Material necesario				
Estado material				
Música				
Rotulación y señalización				
Monitor/a				

	SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA <small>(PGC1820104-F1)</small>	Realizado por:	Fecha:	
INSTALACIÓN DEPORTIVA:				
Descripción	SI	NO	Observaciones	NN.CC
Sala Máquinas				
Bombas				
Antincendios				
Acumuladores				
Limpieza				
<u>Obstáculos/Enseres</u>				
Funcionamiento				
Extintores				
Revisiónes				
<u>Legionella</u>				
Desinfección				
Extintores				
Elevadores				
Media Tensión				
Señalización				
Normativa/Reglamento				
Precios Públicos				
Valenciano/Castellano				
Reglamento Interno				
Campos				
<u>Padel</u>				
Tenis				
Fútbol-Sala				
Baloncesto				
Desfibrilador				
Situación				
Estado				
Localización				
Número personas habilitadas				
Recepción				
Material deportivo				

	SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA <small>(PGC 1820101-F1)</small>	Realizado por:	Fecha:	
INSTALACIÓN DEPORTIVA:				
Descripción	SI	NO	Observaciones	NN.CC
Control Parámetros Agua Vaso Grande				
Control Parámetros Agua Vaso Pequeño				
Parámetros Calidad Aire Piscina				
Piscina				
Limpieza suelo				
Aros salvavidas				
Silla minusválidos				
Temperatura ambiente				
Vaso Grande				
Cl Libre:				
Cl Total:				
Ph:				
Vaso Pequeño				
Cl Libre:				
Cl Total:				
Ph				
Socorristas				
Estado Agua Vaso Grande				
Estado gua Vaso Pequeño				
Sauna				
Baño Turco				

	SEGUIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA <small>(PGC 1820101-F1)</small>	Realizado por:	Fecha:
INSTALACIÓN DEPORTIVA:			
PROPUESTA DE ACCIONES CORRECTIVAS			
Nº 1			
Nº2			
Nº3			
Nº4			
Nº5			
Nº6			
Nº7			
Observaciones:			
Fdo. Técnico Revisión		Fdo. Jefe Sección Gestión Indirecta	