



Oficinas de Atención Ciudadana (OAC)

Protocolo de actuación en relación a:

Actividades en centros cívicos e instalaciones deportivas



Unidad de Atención Ciudadana
Servicio de Información
Departamento de Tecnologías de la Información

Documento actualizado: **20 de enero de 2015**

ÍNDICE

- [INTRODUCCIÓN](#)
- [NORMATIVA](#)
- [UNIDAD RESPONSABLE](#)
- [INFORMACIÓN EN LA WEB MUNICIPAL Y TRÁMITES](#)
- [ACTIVIDADES CON ACCESO MEDIANTE SORTEO:](#)
 - [Fase de preinscripción al sorteo](#)
 - [Consulta de plazas asignadas](#)
 - [Formalización y pago de plazas](#)
 - [Fase de plazas libres](#)
 - [Reinscripción](#)
- [ACTIVIDADES ADJUDICADAS POR ORDEN DE INSCRIPCIÓN \(SIN SORTEO\)](#)
- [TRASLADO DE CURSO, HORARIO...](#)
- [RESERVA DIRECTA DE INSTALACIONES](#)
- [OTRAS MODALIDADES DE RESERVA:](#)
 - [Reserva anticipada](#)
 - [Reservas de temporada](#)
 - [Reservas federativas de fin de semana](#)
- [APLICACIÓN INFORMÁTICA 'MAE GESTIÓN DE CENTROS CÍVICOS E INSTALACIONES DEPORTIVAS':](#)

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz oferta un número de plazas limitadas dentro de una programación anual de actividades que se realizan en diferentes **centros cívicos e instalaciones deportivas** de la ciudad.

La participación de la ciudadanía en estas actividades está sujeta al **abono de la cuota** establecida.

La **forma de adjudicar las plazas** varía según de qué actividad se trate:

- **Mediante sorteo.** El Ayuntamiento establece anualmente la relación de actividades cuyas plazas se adjudicarán por sorteo. Este suele celebrarse en los primeros días de septiembre, y para optar a esas plazas hay que apuntarse previamente al sorteo y, posteriormente, formalizar y pagar las plazas adjudicadas.
- **Con inscripción directa.** El Ayuntamiento establece anualmente la relación de actividades cuyas plazas se adjudicarán por orden de inscripción (y no mediante sorteo). Los periodos de inscripción varían de una actividad a otra. Este procedimiento de inscripción directa se utiliza también para ocupar las **plazas libres**.

Así mismo, el Consistorio posibilita a la ciudadanía **reservar directamente espacios** deportivos y salas de reuniones municipales. Precisa del pago del precio público o tasa establecida. La antelación para formalizar este tipo de reservas es de ocho días como máximo.

El **objetivo** de este protocolo es detallar el procedimiento que deben seguir en las oficinas de atención ciudadana (OAC), y en el teléfono 010, para atender y tramitar las solicitudes ciudadanas sobre:

- Inscripción al sorteo.
- Consulta de plazas adjudicadas.
- Formalización y pago de plazas adjudicadas.
- Traslado de actividad u horario.
- Reinscripción.
- Inscripción en actividades sin sorteo y plazas libres.
- Reserva directa de espacios.

[Volver al índice](#)

NORMATIVA

- [Reglamento de Centros Cívicos e instalaciones deportivas](#)
- [Reglamento General de Instalaciones Deportivas Municipales](#)
- [Normativa de la Red de Ludotecas Municipales](#) (pdf)
- [Normativa de las Salas de Encuentro](#) (pdf)
- [Normativa de la Red de Bibliotecas](#) (pdf)
- [Normativa de la red de teatros](#)
- Ordenanzas Fiscales vigentes en el año en curso (epígrafe 8. [Precios Públicos por Prestación de Servicios o la Realización de Actividades Municipales](#) [como ejemplo, enlace a los precios del año 2012]).

[Volver al índice](#)

UNIDAD RESPONSABLE

[Departamento de Servicios a la Ciudadanía y Deportes:](#)

- [Servicio del Deporte](#) (código 1826): cursos deportivos.
- [Servicio de Centros Cívicos](#) (código 1820): resto de cursos.

[Volver al índice](#)

INFORMACIÓN EN LA WEB MUNICIPAL Y TRÁMITES RELACIONADOS

INFORMACIÓN EN LA WEB MUNICIPAL

- [Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas](#)
- [Actividades y cursos en la Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas](#)
- [Mi Ayuntamiento - Servicios online](#). Servicios para inscripciones y reservas:
 - [Consulta de actividades. Inscripción en plazas libres](#)
 - [Preguntas frecuentes sobre inscripciones](#)
 - [¿En qué me he inscrito?](#)
 - [Reserva de instalaciones](#)
 - [Consulta de reservas](#)
- [Actividades y cursos en la Red de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas. Sorteos, formalización y plazas libres](#)
- [Reservas directas de espacios en centros cívicos e instalaciones deportivas](#)
 - [Preguntas frecuentes sobre la reservas de instalaciones por Internet](#)

TRÁMITES

- [Consulta e inscripciones en actividades, cursos y talleres: sorteos, plazas libres y reinscripciones](#)
- [Reservas directas de espacios en centros cívicos e instalaciones deportivas](#)
- [Solicitud de espacios deportivos en centros cívicos e instalaciones deportivas](#)

Otros trámites relacionados:

- [Solicitud de espacios socioculturales con carácter de temporada](#)
- [Solicitud de espacios socioculturales en centros cívicos](#)
- [Solicitud de instalaciones deportivas con carácter de temporada](#)

[Volver al índice](#)

ACTIVIDADES CON ACCESO MEDIANTE SORTEO

Para optar a estas actividades es necesario previamente apuntarse al sorteo para la adjudicación de plazas y posteriormente formalizar las plazas adjudicadas.

En el sorteo, cada persona se puede apuntar a un **máximo de 4 opciones por bloque** y puede aspirar a **una plaza por cada bloque**.

Cada bloque da nombre a una serie de cursos, englobados en esa temática. Por ejemplo:

- Bloque de actividades deportivas con reinscripción.
- Bloque de cursos para aprender a nadar.
- Bloque de actividades deportivas sin reinscripción.
- Bloque de actividades de promoción social.
- Bloque de cursos culturales...

A continuación se ofrece un **calendario aproximado de las fechas** que rigen el procedimiento de adjudicación de plazas mediante sorteo.

Hay que tener en cuenta que **estas fechas se revisan anualmente**, y se concretan teniendo en cuenta el calendario de ese año:

ACTUACIÓN	PLAZOS
Inscripciones para el sorteo	Desde mediados de julio a primeros de septiembre
Celebración del sorteo	Un día de primeros de septiembre
Consulta de resultados del sorteo y formalización de plazas	Durante una semana aproximadamente, desde el mismo día del sorteo.
Inscripción en actividades con plazas libres	Suelen establecerse dos plazos, según pertenezcan a los bloques de actividades deportivas o a los del resto de actividades. En cualquier caso, el plazo de inscripción se abre un día concreto de cada trimestre, desde las 8:30 horas en todos los canales.

Las inscripciones y formalizaciones de plazas con acceso mediante sorteo se puede hacer en:

- Web municipal.
- Centros cívicos.
- Oficinas de atención ciudadana.
- Teléfono 010.

[Volver al índice](#)

FASE DE PREINSCRIPCIÓN AL SORTEO

La inscripción a los sorteos se puede hacer a través de alguno de los siguientes canales, en los plazos establecidos:

- Internet:
 - Web municipal.
- Presencial:
 - Centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.
 - Oficinas de atención ciudadana.
- Telefónico:
 - 010.

PROCEDIMIENTO EN LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

Para formalizar la inscripción, la ciudadanía debe facilitar:

- DNI.
- Fecha de nacimiento.
- Los **códigos** de las actividades en el caso de la programación de centros cívicos.

NOTA: los códigos están publicados en el folleto de actividades elaborado todos los años, y que está disponible también en la web municipal:

Actividades con Sorteo. Bloque 1: Actividades Deportivas (con reinscripción) 9									
BLOQUE 1: ACTIVIDADES DEPORTIVAS (CON REINSCRIPCIÓN)									
ACTIVIDADES DEPORTIVAS (TERCERA EDAD)									
Cod.	Actividad	Idioma	Lugar	Días	Horario	Edad	No Abon.	Abon.	Temp.
01483	AQUAGIM (3ªEDAD)	C	C.C. ALDABE	L-X	09:00-09:45	60-99	2,85	2,03	T
01484	AQUAGIM (3ªEDAD)	C	C.C. ALDABE	M-J	09:00-09:45	60-99	2,85	2,03	T
01032	AQUAGIM (3ªEDAD)	C	C.C. HEGOALDE	L-X	10:45-11:30	60-99	2,85	2,03	T
01033	AQUAGIM (3ªEDAD)	C	C.C. HEGOALDE	L-X	15:15-16:00	60-99	2,85	2,03	T
01035	AQUAGIM (3ªEDAD)	C	C.C. HEGOALDE	M-J	10:00-10:45	60-99	2,85	2,03	T
01039	AQUAGIM (3ªEDAD)	C	C.C. HEGOALDE	V	10:45-11:30	60-99	1,43	1,05	T

Con la persona solicitante delante, el personal de atención ciudadana debe [registrar la preinscripción](#) al sorteo en la **aplicación informática 'MAE. Gestión de centros cívicos e instalaciones deportivas'**. Para ello:

- Hay que introducir en la aplicación los **códigos** de las actividades **por orden de preferencia** en cada uno de los bloques.

NOTA 1: es posible efectuar hasta **un máximo de tres solicitudes seguidas en una misma actividad**, con el objeto de facilitar **números de sorteo consecutivos** y que esas personas tengan más posibilidades de realizar juntas la actividad. No obstante, elegir esta opción **no asegura** que las personas hagan juntas la actividad.

NOTA 2: en las solicitudes presentadas a través del **teléfono 010**, se recabarán los datos necesarios para la inscripción. Si no se encuentran los datos en la base de Terceros se solicitará, **por fax o correo electrónico, copia de su documento de identidad** o se remitirá al interesado a una oficina.

NOTA 3: desde el 3 de junio de 2013, la aplicación incorpora un [control del número de veces](#) que se puede inscribir una misma persona a determinada actividad. Ese tope estará definido para cada actividad, por lo que puede haber diferencias entre unas y otras.

Una vez grabada la preinscripción al sorteo, se **imprime un justificante** para entregar a la ciudadanía. En él aparece la **referencia y el número de sorteo** junto a los datos personales y las opciones solicitadas. Para evitar errores de transcripción de datos, hay que pedir a la ciudadanía que **verifique la solicitud**.

NOTA: en el caso de las preinscripciones a través del **010**, la persona que atiende el teléfono, al finalizar el trámite, **facilitará a la ciudadanía la referencia y número de sorteo**. Se le ofrecerá la posibilidad de enviarle un **justificante** a su domicilio o sacarlo por internet con los números facilitados.

[Volver al índice](#)

CONSULTA DE PLAZAS ASIGNADAS

El día y a la hora señalada en la convocatoria anual se celebra el sorteo de plazas ante notario.

A partir de ese momento, y durante una semana aproximadamente, el resultado del sorteo se puede consultar a través de:

- Web municipal.
- Teléfono 010.
- Oficinas de atención ciudadana.
- Centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.

Cuando la ciudadanía [consulta el resultado del sorteo](#) de forma presencial en las oficinas o a través del teléfono 010, el personal que atiende estos canales, debe acceder a la aplicación MAE.

[Volver al índice](#)

FORMALIZACIÓN Y PAGO DE PLAZAS

Durante los días en que se puede consultar el resultado del sorteo, también está abierto el plazo para formalizar y pagar las plazas adjudicadas.

La formalización de plazas adjudicadas, se puede hacer en:

- Web municipal.
- Teléfono 010.
- Oficinas de atención ciudadana.
- Centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.

Para [formalizar las plazas](#) y cobrarlas, el personal de atención ciudadana tiene que acceder a la aplicación MAE.

En primer lugar hay que **verificar la identidad** de la persona solicitante y al terminar **cobrar, o emitir una orden de ingreso** para que pague en otro momento (tiene un plazo de **dos días hábiles**. La aplicación advierte de la fecha final para pagar).

[Volver al índice](#)

FASE DE PLAZAS LIBRES

Las plazas que no se formalizan en el periodo correspondiente se consideran plazas libres. Estas se otorgan a quienes las solicitan mediante **inscripción directa por orden de llegada**.

Cada trimestre se establece un **plazo** para optar a plazas libres (fijado en cada convocatoria). La apertura de ese plazo se inicia un día concreto, **a la misma hora en todos los canales** previstos:

- Web municipal.
- Teléfono 010.
- Centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.

En la inscripción de manera **presencial y** a través del teléfono **010** solo está permitido que **cada persona** realice un **máximo de 4 inscripciones de una sola vez**. En caso de desear realizar alguna inscripción más, debe colocarse de nuevo al final de la fila o realizar una nueva llamada telefónica.

Para [formalizar la inscripción a plazas libres](#), el personal de atención ciudadana debe **acceder a la aplicación MAE**. El proceso es el mismo que si se tratara de actividades adjudicadas por orden inscripción sin sorteo.

En primer lugar hay que **verificar la identidad** de la persona solicitante y al terminar **cobrar, o emitir una orden de ingreso** para que pague en otro momento (tiene un plazo de **dos días hábiles**. La aplicación advierte de la fecha final para pagar).

NOTA: desde el 3 de junio de 2013, la aplicación incorpora un [control del número de veces](#) que se puede inscribir una misma persona a determinada actividad. Ese tope estará definido para cada actividad, por lo que puede haber diferencias entre unas y otras.

[Volver al índice](#)

REINSCRIPCIÓN

Algunas actividades pueden prolongarse un año entero y es necesario reinscribirse en ellas al finalizar cada trimestre.

Las fechas de reinscripción se concretan en cada convocatoria. Como orientación puede servir la siguiente tabla:

	Del primer al segundo trimestre	Des segundo al tercer trimestre
Plazo de reinscripción	Primera quincena de diciembre	Mediados de marzo

Tras el período de reinscripción, las plazas que no se han formalizado se consideran plazas libres y se otorgan a las personas que las soliciten por orden de llegada.

Las personas que desean reinscribirse lo pueden hacer a través de la web municipal o lo habrán comunicado en el centro donde se imparte la actividad. En cualquier caso, después deben **hacer el pago** en la misma web, de forma presencial o en una entidad bancaria con orden de ingreso.

[Volver al índice](#)

ACTIVIDADES ADJUDICADAS POR ORDEN DE INSCRIPCIÓN (sin sorteo)

El Ayuntamiento determina en cada convocatoria las actividades cuya asignación de plazas se formaliza por orden de inscripción y no por sorteo.

A esta modalidad suelen pertenecer actividades como:

- Deportivas sin sorteo.
- Culturales: Aulas abiertas.
- Promoción social sin sorteo.
- Promoción del euskera.
- Otras como ludotecas, infotecas, Xtraclub...
- Centros socioculturales de mayores...

Los períodos de inscripción varían según la actividad que sea.

Estas inscripciones se pueden hacer a través de:

- Web municipal.
- Teléfono 010.
- Oficinas de atención ciudadana.
- Centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.

Para [grabar la inscripción a actividades por orden de inscripción](#) (sin sorteo), el personal de atención ciudadana debe acceder a la aplicación MAE, al mismo punto que para formalizar las plazas libres del sorteo (el proceso es el mismo).

En primer lugar hay que **verificar la identidad** de la persona solicitante y al terminar **cobrar, o emitir una orden de ingreso** para que pague en otro momento (tiene un plazo de **dos días hábiles**. La aplicación advierte de la fecha final para pagar).

[Volver al índice](#)

TRASLADO DE CURSO, HORARIO...

La ciudadanía puede solicitar cambio de curso, horario, centro, grupo siempre que la actividad de destino tenga abierto el plazo de inscripciones directa y cuente con plazas libres.

Como norma general, una vez comenzada la actividad no se permiten traslados, excepto por indicación expresa del técnico responsable.

El personal de atención ciudadana debe grabar estos [cambios en la aplicación MAE](#).

Si la persona solicitante había pagado el curso y el precio del nuevo es mayor, el sistema anula la orden de ingreso anterior y genera una nueva con el nuevo precio, y queda pendiente de pago la diferencia.

Si el precio del grupo de destino es menor, el sistema anula la orden de ingreso anterior, deja pendiente la cantidad que procede devolver, y crea otra orden con el nuevo precio, que mostrará el estado de 'pagado'. La persona solicitante debe rellenar el [impreso de solicitud de devolución de inscripciones](#) y el personal de atención ciudadana lo registrará a:

- **Servicio del Deporte** (código 1826) si es un curso deportivo.
- **Servicio de Centros Cívicos** (código 1820) en el resto de cursos.

[Volver al índice](#)

RESERVA DIRECTA DE INSTALACIONES

El Ayuntamiento dispone de espacios deportivos y salas de reuniones, que la ciudadanía puede reservar directamente mediante el pago del precio público o tasa establecidos.

La **antelación** para la realización de este tipo de reservas es de **ocho días como máximo**.

Estas reservas se pueden hacer a través de:

- Web municipal.
- Teléfono 010.
- Oficinas de atención ciudadana.
- Centros cívicos e instalaciones deportivas municipales.

Para reservar es necesario tener una **edad mínima de 12 años** y que **el Ayuntamiento le identifique correctamente**. En caso de que el Consistorio no tenga datos de esa persona sería necesario que, en esa ocasión, hiciera la reserva de forma presencial. Posteriores reservas podrá formalizarlas a través de la web municipal.

El acceso a una instalación para la utilización de una reserva deportiva puede estar condicionado al pago de un **precio público** según lo dispuesto en la ordenanza municipal de tasas y precios públicos. Las personas que posean la condición de **abonadas** a instalaciones deportivas municipales están **exentas de dicho pago**.

Tanto la ciudadanía como el personal de atención ciudadana utilizan la web municipal para [formalizar estas reservas](#). Una vez grabada la reserva en el sistema, la persona solicitante dispone de **quince minutos** para pagar. En caso de no hacerlo, la sala, cancha, etc. vuelve a estar libre.

El personal de atención debe acceder a la [aplicación MAE para hacer consultas sobre estas reservas directas](#). Por ejemplo, es frecuente que una persona que ha reservado por internet, llame al 010 si tiene alguna duda sobre el horario que ha elegido, si ha pagado...

NOTA: la web municipal incluye un apartado para que la ciudadanía puede hacer consultas sobre sus reservas directas: Consulta de mis reservas: [¿Qué he reservado?](#) Para ello es necesario disponer de certificado digital o de la tarjeta municipal ciudadana (TMC).

[Volver al índice](#)

OTRAS MODALIDADES DE RESERVA:

El Ayuntamiento tiene establecidas otro tipo de reservas, que no se graban en la aplicación MAE, pero cuya descripción se detalla brevemente a continuación.

RESERVA ANTICIPADA

Cualquier persona puede solicitar una reserva de instalación de manera anticipada, cuando las características de solicitud no permitan hacerlo de manera directa o bien no se encuentre contemplada como reserva de temporada

La ciudadanía debe pedir la instalación por escrito, mediante el impreso de [solicitud de instalaciones deportivas o socioculturales \(reserva anticipada\)](#).

Es necesario realizar la solicitud **con al menos tres días hábiles de antelación** con respecto a la fecha de inicio de la reserva, a excepción de los teatros cuyo plazo es mayor. El objeto es garantizar la respuesta del personal técnico responsable de la instalación.

[Volver al índice](#)

RESERVAS DE TEMPORADA

Las **entidades asociativas** que deseen utilizar con carácter de temporada (de octubre a junio) espacios para una práctica regular en consonancia con sus fines asociativos puede solicitar el uso de instalaciones, mediante reserva de temporada.

La tramitación de estas reservas es en **junio** de forma **presencial** en:

- Centros cívicos.
- Centros polideportivos.
- Complejo deportivo Mendizorrotza.
- Complejo de frontones Beti-Jai.

Más información en el trámite [solicitud de instalaciones deportivas con carácter de temporada](#).

[Volver al índice](#)

RESERVAS FEDERATIVAS DE FIN DE SEMANA

Las denominadas reservas federativas de fin de semana se hacen en la web municipal mediante certificado digital o tarjeta municipal ciudadana (TMC).

Esta tramitación (consultas y reservas) la deben hacer las personas autorizadas que actúan en representación de las federaciones deportivas.

Más información en la web municipal: [Reservas Federativas de Fin de Semana](#).

[Volver al índice](#)

APLICACIÓN INFORMÁTICA: 'MAE. GESTIÓN DE CENTROS CÍVICOS E INSTALACIONES DEPORTIVAS':

La aplicación informática **MAE. Gestión de centros cívicos e instalaciones deportivas** permite al personal de atención ciudadana formalizar las preinscripciones al sorteo, consultar la adjudicación de plazas, formalizar y cobrar las plazas, inscribir a plazas libres y a actividades sin sorteo, atender solicitudes de traslado de curso, horario... y hacer consultas para resolver las dudas ciudadanas concretas referidas a reservas directas de plazas.

CÓMO ACCEDER A LA APLICACIÓN

Se accede a esta aplicación desde la intranet municipal.
Clicar en el enlace **Herramientas**.



Introducir **usuario**, **contraseña** y clicar en **Aceptar**.



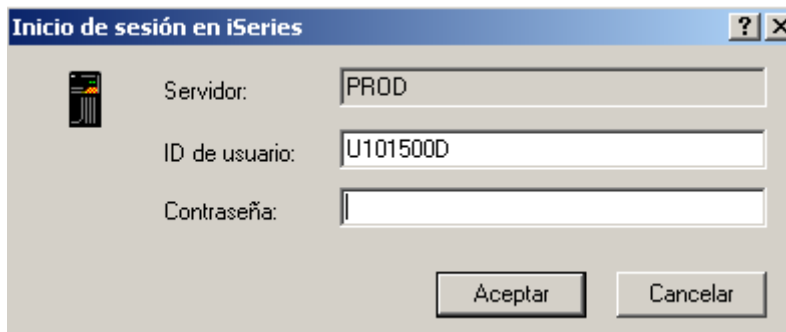
En la pantalla siguiente, escribir la palabra **prod** en el cajetín de búsqueda, y hacer clic sobre el botón **Buscar**:



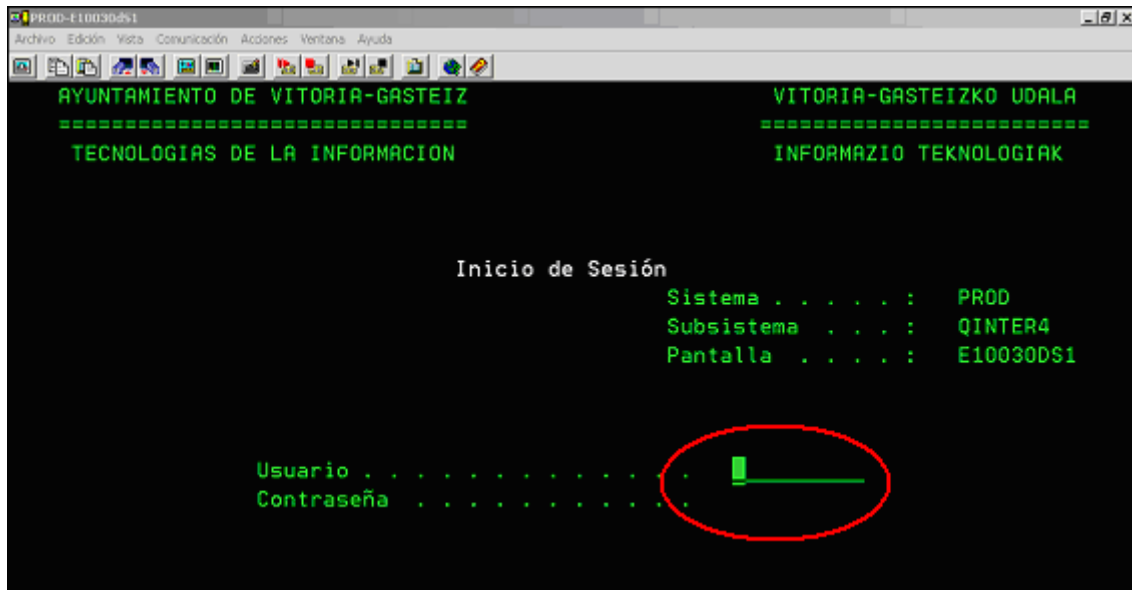
La herramienta destaca en amarillo los enlaces que contienen el término 'PROD'. Hacer **doble clic en Pantalla PROD**.



El sistema solicita de nuevo la contraseña. Introducirla y clicar en **Aceptar**.



En la siguiente pantalla se inicia sesión. Para ello, introducir otra vez **usuario y contraseña**.



[Volver al índice](#)