

PLENO

Ordinario

17/12/13

433/18000

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

21 NOV. 2013

Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

REGISTRO DEL PLENO
766 12:48

MEMORIA PARA EL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, AÑO 2008

Unidad de Quejas y Reclamaciones, con el objeto de mejorar la cercanía de los ciudadanos con los servicios municipales y con el fin de facilitar la gestión y eficacia de las reclamaciones presentadas ante estos, ha continuado trabajando en diversas actuaciones tendientes a lograr una comunicación fluida entre aquellos y la propia Unidad, que redunde en beneficio de las personas que son atendidas.

Con la doble finalidad de conocer cómo se ven afectados los servicios, se incorpora un Informe-resumen de la actividad desarrollada en el año. Esta información se elabora con la intención de que resulte de utilidad en el seguimiento del funcionamiento y eficacia de los servicios municipales, de las entidades y en la gestión de las reclamaciones y sugerencias que se presentan.

Estos informes suelen recoger, asimismo, pautas y orientaciones generales que la Unidad considera oportuno hacer llegar por diversos motivos y que, generalmente, responden a criterios de buenas prácticas recogidos en los informes que emite el Servicio correspondiente, así como en la Memoria anual.

Por otro lado, el objeto no es solo tratar incidencias concretas que hubieran podido surgir, sino también de facilitar el conocimiento y la realidad de la problemática que presenta la ciudadanía, en general.

INFORME-MEMORIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2008

- Del total de expedientes presentados, 407, fueron tramitados 360, de los cuales 280 fueron reclamaciones; 47 fueron derivados a otros servicios, principalmente por tratarse de Recursos, Alegaciones a sanciones de tráfico y Gestión Tributaria.
- Durante este periodo, se han presentado 80 sugerencias que representan el 22'3 % del total de expedientes, comprobando que el volumen es más escaso que el de reclamaciones.
- En todos los casos, las reclamaciones o sugerencias presentadas, se han remitido al Servicio afectado para su informe.

DILIGENCIA: Para hacer constar, que del presente informe tiene conocimiento el Excmo. Ayuntamiento de Plasencia en sesión ordinaria de fecha 17/11/13

DILIGENCIA: Aprobado en sesión de fecha 18 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente documento numerado del 0 al 20, cebras inclusive, ha sido dictaminado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de 26/02/13.

Fdo. Valeriano Lavela Pérez.

**Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones**
**1. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES
GENERALES**

Entre las 14 Direcciones Generales, los expedientes se distribuyen de la siguiente manera:

- En la D.G. De Cultura recae la mayoría, con **139 expedientes** que representan el **38'61 %** del total, afectando principalmente:

Servicio de Museos

1. Alcázar de los Reyes Cristianos, con **16** reclamac/sugerencias
2. Baños Califales, con **4**
3. Museo Julio Romero, con **3**

Servicio de Bibliotecas

1. Biblioteca Central con **61** expedientes
2. Las demás están distribuidas en las distintas sucursales de los Centros Cívicos.

- Por número le sigue la D.G. De Medio Ambiente e Infraestructuras con **50 expedientes**, entre reclamaciones y sugerencias que representan el **13'89 %** del total con la siguiente distribución:

1. Zoológico: **12**
2. Ciudad de los Niños: **8**
3. Pavimentación: **7**
4. Parques y Jardines: **4**
5. Alumbrado público: **1**

El resto están repartidas entre distintos servicios y edificios municipales, sobre el mantenimiento de los mismos.

- La D. G. de Seguridad Ciudadana, Vial y Movilidad, con un total de **40 expedientes** que representan un **11'11%**; distribuidas entre

1. Policía local con **29**, del que se adjunta Informe por el "Servicio Afectado."
2. Movilidad con **9**
3. Depósito de Vehículos con **2**



Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

- D. G. de Bienestar Social y Defensa del Consumidor, continúa con un número de 27 expedientes, siendo el 7'50% del total, distribuidas mayormente en los distintos Centros de Servicios Sociales Comunitarios, en los Centros Cívico Municipales y el propio Departamento de Servicios Sociales, con la siguiente distribución:

1. Centros de S. Sociales, con 8
2. Dpto. De Servicios Sociales, 7
3. OMIC, con 2

El resto están repartidas entre los Centros Cívicos y Escuelas de Verano

➤ En la D. G. de Igualdad, Juventud, Cooperación y Solidaridad, se aprecia que las reclamaciones representan el 6'94% referidos en su totalidad en la Casa de la Juventud.

➤ La D. G. de Gestión, es la siguiente por número de expedientes con 24, con el 6'67% del total. La distribución es la siguiente:

1. Atención Ciudadana: 11
2. Estadística: 4
3. Autorizaciones y Sanciones: 2
4. Servicio Informático en los distintos Centros municipales y C.Cívicos
5. Correo y Reparto: 2

- La D. G. De Presidencia, que comprende la totalidad de los Centros Cívicos Municipales, con 27 expedientes. Se adjunta Informe por Servicio afectado relativo a los Centros Cívicos, para mayor referencia.

- En los Organismos Autónomos y Entidades Públicas, se han tramitado 22 expedientes, entre reclamaciones y sugerencias, representan un 6'11% del total de las mismas, y se reparten:

1. Gerencia de Urbanismo: 10
2. SADECO: 6
3. Gran Teatro y Axerquía: 3
4. Instituto Municipal Deportes: 2
5. Camping Municipal: 1

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
6 MAY. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

2. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

La clasificación de las Reclamaciones y Sugerencias se efectúa por conceptos, agrupándolas según la siguiente clasificación:

1. Organización y funcionamiento de los Servicios
2. Comunicación
3. Procedimientos operativos
4. Equipamiento y Ambiente
5. Otras causas (varias)

Dentro de la Organización y Funcionamiento (1) los servicios experimentan principalmente:

- | | |
|--|----|
| • Deficiente señalización de los servicios | 5 |
| • Problemas con horarios de apertura y cierre de los edificios municipales | 50 |
| • Elevados tiempos de espera en atención a los ciudadanos | 4 |
| • Falta de personal de atención al público | 36 |

En Comunicación, hay que destacar los expedientes clasificados por:

- | | |
|---|----|
| • Trato incorrecto ofrecido al ciudadano | 28 |
| • Información insuficiente ofrecida | 15 |
| • Falta de capacitación y aptitud del funcionario | 1 |
| • Repetidas visitas para trámites | 4 |

Procedimientos Operativos

- | | |
|--|----|
| Retrasos en la resolución de expedientes | 15 |
| • Errores en la tramitación de expedientes | 7 |
| • En Actividades, inscripciones, adjudicaciones, prohibición de usos | 18 |

En equipamiento y Ambiente:

- | | |
|---|----|
| • Condiciones ambientales inadecuadas de las instalaciones municipales, | 24 |
| • Insuficiencia de espacio | 12 |
| • Deficiente mantenimiento y estado de limpieza | 9 |
| • Barreras arquitectónicas | 7 |
| • Deficiencias en sistemas informáticos | 15 |
| • Deficiente estado de mantenimiento de edificios e instalaciones | 34 |
| • Deficiencias en equipamiento y mobiliario urbano | 26 |

Por otras causas:

- | | |
|---|----|
| • No acceso a expedientes | 1 |
| • Exigencias de documentación, normativas, motivos religiosos, supresión de actividades | 49 |



**AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA**
Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

3. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

- En diferentes ocasiones La Unidad de Quejas y Reclamaciones, ha venido detectando reclamaciones en las que los servicios de Atención al Ciudadano, presentan un elevado tiempo de espera para la atención, por lo que se le explica el aumento del volumen de trabajo existente, unido a los escasos recursos en materia de personal.
- También se ha venido observando un aumento de las reclamaciones que se están recibiendo por deficiente trato al ciudadano en las que los reclamantes manifiestan una ausencia de comunicación total con el personal funcionario. Los servicios informan que la actitud del funcionario es siempre correcta. En ocasiones se han iniciado oportunas averiguaciones para aclarar situaciones detectadas. No obstante, se recuerda al funcionario la obligación de observar en todo momento, un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el ciudadano y su derecho a ser tratado éste, con respeto y consideración.

Al igual que en ejercicios anteriores, han aumentado las reclamaciones relacionadas con horarios de apertura y cierre de edificios y servicios municipales, principalmente dentro del Área de Cultura, en las Bibliotecas Municipales, donde reclaman ampliación de horarios, sobre todo en periodos de exámenes, así como insuficiencia de espacios para el estudio, en las mismas. Se aclara que el horario se organiza para favorecer al mayor número de usuarios, intentando ofrecer un servicio de calidad, ágil y útil a los ciudadanos, utilizando los espacios de los que se dispone para este fin.

- Hay que destacar igualmente, el número de reclamaciones donde se manifiesta las deficiencias en condiciones ambientales de las instalaciones municipales, así como el estado de mantenimiento de las mismas. Se informa de la remodelación de espacios, en su caso, al objeto de acondicionar zonas específicas. Consideramos que existen instalaciones que no reúnen las mejores condiciones, por lo que desde la Unidad de Quejas y Reclamaciones, se traslada a la Dirección General competente, a fin de subsanar las deficiencias. Nos hacemos cargo de la reclamación, agradeciendo la ponga de manifiesto para mejorar los servicios municipales.

Por lo que respecta al procedimiento para la tramitación de reclamaciones, la Unidad de Quejas y Reclamaciones, ha recordado a los servicios, que deben cumplir de forma escrupulosa con los plazos establecidos en la normativa para enviar los informes y que la demora en la presentación de los mismos puede dar lugar a la falta de contestación al ciudadano, por tanto, contrario a su actuación por falta de colaboración con el Servicio, que, por lo demás, en nada favorece al reclamante.

Córdoba, 28 de octubre de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN Y COMERCIO


Miguel Ángel Moreno Díaz

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha

26 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DE GESTIÓN Y COMERCIO



AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA

Unidad de Quejas y Reclamaciones

0005

Resumen de las principales
Reclamaciones y sugerencias
elaboradas por Servicios
AÑO 2008

DILIGENCIA:
Ayuntamiento en sesión de fecha:

26 MAY 2009

SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/2008 y 31/12/2008

Dpto. Bibliotecas

SERVICIO AFECTADO Biblioteca Central

Reclamación

- 8 feb 2008 Insuficiencia de espacio en Biblioteca Central
8 feb 2008 Insuficiencia de espacio en Biblioteca Central
8 feb 2008 Reclama robo de teléfono móvil en Biblioteca Central
15 feb 2008 Reclama se habilite una Sala para el Estudio en Biblioteca Central
3 mar 2008 Deficiencias en red wifi de acceso a internet en Biblioteca Central
3 mar 2008 Deficiencias en red wifi de acceso a internet en Biblioteca Central
11 abr 2008 Reclama caída al suelo, por deficiente estado de mantenimiento de entrada edificio Biblioteca Central
24 abr 2008 Imposibilidad de retirar libro en Biblioteca, por estar resevado
1 jun 2008 Deficiente servicio de máquina dispensadora de comida y bebida en Biblioteca Central
jun 2008 Deficiente servicio de máquina dispensadora de comida y bebida en Biblioteca Central
12 jun 2008 Deficiencias en servidor de Internet en Biblioteca Central
27 jun 2008 Condiciones ambientales deficientes, excesivo ruido en Biblioteca Central
10 sep 2008 Reclama medidas para la prevención de "robos" en la Biblioteca Central
12 sep 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
12 sep 2008 Reclama falta de Salas de Estudio, en fechas de exámenes, reclama apertura de una nueva Sala de Lectura
5 nov 2008 Deficientes condiciones ambientales (excesivo ruido) en Biblioteca Central, por espectáculo acústico organizado
5 nov 2008 Deficientes condiciones ambientales (excesivo ruido) en Biblioteca Central
22 dic 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
22 dic 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
22 dic 2008 Condiciones ambientales inadecuadas, excesivo ruido en Biblioteca Central
22 dic 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
22 dic 2008 Deficiencias en sistema informático /Red wifi) en Biblioteca Central
22 dic 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
22 dic 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
22 dic 2008 Insuficiencia de espacio en Sala de Estudio de Biblioteca Central
22 dic 2008 Cierre de Sala de Servicios Múltiples en Biblioteca Central
22 dic 2008 Condiciones ambientales inadecuadas, excesivo ruido en Biblioteca Central
22 dic 2008 Cierre de Sala de Servicios Múltiples en Biblioteca Central
22 dic 2008 Reclama señalización apropiada en escaleras de Biblioteca Central
22 dic 2008 Reclama problemas con software instalado en equipos informáticos de Biblioteca Central
22 dic 2008 Cierre de Sala de Servicios Múltiples en Biblioteca Central
22 dic 2008 Cierre de Sala de Servicios Múltiples en Biblioteca Central
23 dic 2008 Condiciones ambientales deficiente, excesiva luz (sol) en Biblioteca Central

TOTAL TIPO: 33

Sugerencia

- 10 ene 2008 Sugiere mejorar condiciones ambientales (ruido) en Biblioteca Central
22 ene 2008 Ampliación de horario de Biblioteca Central, en periodo de exámenes
14 feb 2008 Sugiere no se reserven puestos de consulta, en Biblioteca Central
15 feb 2008 Sugiere ampliación de horario de apertura en Biblioteca Central
15 feb 2008 Sugiere se realicen diversos servicios en Biblioteca Central
4 mar 2008 Sugiere la creación de un Club de lectura infantil en lengua inglesa
4 mar 2008 Sugiere se incorpore al fondo documental de Biblioteca Central, archivos sobre educación cristiana
14 mar 2008 Sugiere se dote de aplicaciones informáticas a los ordenadores de Biblioteca Central
4 abr 2008 Sugiere se amplien los plazos del préstamo bibliotecario
10 abr 2008 Sugiere se anule ticket de devolución de préstamo bibliotecario en biblioteca Central

DILIGENCIA:
7 probado en sesión de fecha:
26 NOV. 2013

10 abr 2008	Condiciones ambientales deficientes, sugiere no se organicen actividades ruidosas en Biblioteca Central
10 abr 2008	Deficientes condiciones acústicas en Biblioteca Central
13 may 2008	Sugiere la instalación de aparcamiento de bicicletas en Biblioteca Central
13 may 2008	Sugiere apertura de Biblioteca Central en Sábados
13 may 2008	Sugiere apertura de Biblioteca Central en Sábados
20 may 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
2 jun 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
2 jun 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
2 jun 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
2 jun 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
3 jun 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
3 jun 2008	Sugiere ampliación de horario de Biblioteca Central y apertura de sábados en época de exámenes
31 oct 2008	Sugiere instalación de contenedores de papel reciclado en Biblioteca Central
31 oct 2008	Sugiere se implante un sistema de impresión gratuita para usuarios de la Biblioteca Central
15 dic 2008	Sugiere apertura de Biblioteca de CCM. Norte, en horario de mañanas
15 dic 2008	Sugiere apertura de Biblioteca de CCM. Norte, en horario de mañanas
22 dic 2008	Insuficiencia de espacio para estudio en Biblioteca Central
22 dic 2008	Sugiere se incorpore al fondo de la Biblioteca Central una publicación

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

15 sep 2008	Cierre del servicio de Biblioteca en CCM. Arrabal del Sur, durante el verano
18 sep 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Arrabal del Sur
18 sep 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Arrabal del Sur
30 sep 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Arrabal del Sur
22 dic 2008	Deficiencias en sistemas informáticos en Biblioteca CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Reclamación

9 dic 2008	Reclama la apertura de la Biblioteca del CCM. Norte en horario de mañana
------------	--

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Fuensanta

Reclamación

8 feb 2008	Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Fuensanta
8 feb 2008	Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Fuensanta
12 feb 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Fuensanta
12 feb 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Fuensanta
15 feb 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca, por ausencia de personal en CCM. Fuensanta
15 feb 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca, por ausencia de personal en CCM. Fuensanta
15 feb 2008	Cierre del Servicio de Biblioteca, por ausencia de personal en CCM. Fuensanta
5 nov 2008	Reclama que la red wifi de la Biblioteca, permanezca conectada en horario del C. Cívico

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante**Reclamación**

- 10 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Levante
 14 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 14 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Levante
 22 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Levante
 22 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Levante
 22 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Levante
 22 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Levante

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte****Reclamación**

- 15 ene 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 13 feb 2008 Reclama apertura de Biblioteca, en horario de mañana en CCM. Norte
 13 feb 2008 Reclama apertura de Biblioteca, en horario de mañana en CCM. Norte
 13 feb 2008 Reclama apertura de Biblioteca, en horario de mañana en CCM. Norte
 4 mar 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 4 mar 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 4 mar 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 14 mar 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 15 mar 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 17 mar 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Norte
 29 abr 2008 Reclama necesidad de apertura de Sala de Estudio en CCM. Norte
 2 jun 2008 No han respetado el orden de entrega del préstamo bibliotecario en Biblioteca Norte
 11 sep 2008 Reclama por cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Norte

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 18 ene 2008 Sugiere ampliación de horario de apertura en Biblioteca del CCM. Norte
 21 ene 2008 Ampliación de horario de apertura de Biblioteca CCM. Norte
 11 feb 2008 Sugiere se amplíe el horario de apertura en épocas de exámenes en Biblioteca CCM. Norte
 14 feb 2008 Sugiere ampliación de horario de apertura de Biblioteca en CCM. Norte
 25 mar 2008 Sugiere se dote de personal sustituto a la Biblioteca en CCM. Norte
 29 abr 2008 Sugiere se amplíe el horario de biblioteca en CCM. Norte
 4 jun 2008 Sugiere ampliación de horario de Biblioteca del CCM. Norte en época de exámenes
 4 jun 2008 Sugiere ampliación de horario de Biblioteca en CCM. Norte, en época de exámenes
 15 dic 2008 Sugiere apertura de Biblioteca de CCM. Norte, en horario de mañanas
 15 dic 2008 Sugiere apertura de Biblioteca de CCM. Norte, en horario de mañanas
 15 dic 2008 Sugiere apertura de Biblioteca de CCM. Norte, en horario de mañanas
 15 dic 2008 Sugiere apertura de Biblioteca de CCM. Norte, en horario de mañanas

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Sebastián Cuevas****Reclamación**

- 10 abr 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca del CCM. Sebastián Cuevas

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Valle Hermoso**Reclamación**

14 feb 2008 Cierre del Servicio de Biblioteca, por ausencia de personal en CCM. Valle Hermoso
 14 feb 2008 Cierre del Servicio de Biblioteca, por ausencia de personal en CCM. Valle Hermoso
 22 feb 2008 Cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Valle Hermoso por ausencia de personal titular
 16 dic 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Valle Hermoso, por ausencia del titular
 16 dic 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Valle Hermoso, por ausencia del titular
 16 dic 2008 Reclama el cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Valle Hermoso, por ausencia del titular

TOTAL TIPO:

6

TOTAL SERVICIO:

6

5,26%

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 114

DILIGENCIA:

Aprobado en sesión de fecha:

28 NOV. 2013

P. SECRETARIO GENERAL DEL PLENO



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/2008 y 31/12/2008

Museos

SERVICIO AFECTADO: Alcázar RR.CC.

Reclamación

- 24 feb 2008 Denuncian trato de favor en la reducción en el precio de entrada al Alcázar de los RR.CC.
- 24 feb 2008 Denuncian trato de favor en la reducción en el precio de entrada al Alcázar de los RR.CC.
- 24 feb 2008 Trato recibido por personal de atención en Alcázar de los RR.CC.
- 2 abr 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento del Alcázar siendo Profesor
- 2 abr 2008 Reclama falta de información e Itinerario en Alcázar de RR.CC.,
- 2 abr 2008 Reclama escasez de servicios públicos y falta de Itinerario en Alcázar RR.CC.
- 24 abr 2008 Problema con horario de cierre del monumento Alcázar de los Reyes Cristianos
- 25 abr 2008 Problema con horario de cierre del monumento Alcázar de los Reyes Cristianos
- 9 may 2008 Reclama cobro de entrada al Alcázar RR.CC., a cuidadores de personas con discapacidad
- 16 may 2008 Trato recibido por personal de Museos en Alcázar de los RR.CC.
- 11 sep 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento del Alcázar siendo Profesor, incumpliendo la Ley.
- 16 sep 2008 Reclama falta de información e Itinerario en Alcázar de RR.CC.,
- 16 sep 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento del Alcázar con carnet de estudiante, incumpliendo la Ley (Orden
- 16 sep 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento del Alcázar con carnet de estudiante, incumpliendo la Ley (Orden

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 14 abr 2008 Deficiente señalización, inexistencia de itinerario y carteles explicativos en Alcázar RR.CC
- 16 may 2008 Sugiere se modificación de horario de entrada, en última admisión de visita al Alcázar RR.CC.

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: Baños Califales

Reclamación

- 23 jun 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento de Baños Califales, siendo Guía Turístico
- 23 jun 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento de Baños Califales, siendo Guía Turístico

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 4 abr 2008 Sugiere mejorar rampas de acceso a monumento Baños Califales
- 16 sep 2008 Sugiere poner a la venta el DVD. Informativo sobre Baños Califales

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
16 NOV 2008
SECRETARÍA DE GESTIÓN

SERVICIO AFECTADO: Museo Julio Romero**Reclamación**

2 jun 2008 Reclama por accidente (golpe) con mobiliario en Museo Julio Romero

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

14 abr 2008 Sugiere mejoras en accesibilidad en museo Julio Romero

14 may 2008 Sugiere que se proteja la exposición de Julio Romero de Torres en la 1º planta

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: Museos****Reclamación**

11 sep 2008 Reclama la negativa de acceso gratuito al monumento del Alcázar con carnet de estudiante, incumpliendo la Ley (Orden

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 24**

DILIGENCIA:

Aprobado en sesión de fecha:

15 MAY 2008

EL SECRETARIO GENERAL DEL I.M.I.S.

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/2008 y 31/12/2008

Policía Local

SERVICIO AFECTADO: Depósito de Vehículos

Reclamación

- 14 feb 2008 Información errónea ofrecida en Depósito de Vehículos, tras retirada de ciclomotor
- 23 dic 2008 No le permitieron retirar objetos del vehículo en Depósito Municipal

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: Policía Local

Reclamación

- 9 ene 2008 Retirada de vehículo por grúa
- 21 ene 2008 Retirada de vehículo por Grúa, sin dejar indicación de la retirada
- 21 ene 2008 Retirada de vehículo por Grúa, sin dejar indicación de la retirada
- 21 ene 2008 Retirada de Vehículo por Grúa en zona de Urgencias
- 11 feb 2008 Retirada de vehículo en Paseo La Victoria, sin señal de Prohibición
- 11 feb 2008 Retirada de vehículo sin justificación
- 13 feb 2008 Retirada de vehículo por Grúa, sin justificación
- 13 feb 2008 Retirada de vehículo por grúa en zona con deficiente señalización, (Avda. Gran Capitán)
- 13 feb 2008 Retirada de vehículo por grúa en zona con deficiente señalización, (Avda. Gran Capitán)
- 14 feb 2008 Retirada de vehículo por grúa, sin dejar información (matrícula), en la señalización
- 22 feb 2008 Retirada de vehículo sin dejar indicación de la retirada
- 25 mar 2008 Retirada de ciclomotor por servicio de Grúa en C/ Alfonso XIII
- 2 abr 2008 Trato recibido por Agente de policía, tras intervención del vehículo
- 16 jun 2008 No atender escritos de petición y denuncia a Policía Local por problema de ruido con puerta de garaje en su vivienda
- 23 jun 2008 Trato recibido por Agente de Policía tras actuación policial
- 27 jun 2008 Trato recibido por Agentes de Policía, tras intervención policial
- 15 jul 2008 Trato recibido por Agentes de Policía tras actuación policial
- 21 jul 2008 Denuncia actos vandálicos, consumo de drogas, conducción temeraria, Reclama más vigilancia policial en Villarrubia
- 22 jul 2008 Trato incorrecto hacia las personas por parte de los Agentes de Policía Local
- 1 ago 2008 Retirada de vehículo de la vía pública co 3376 AU
- 1 ago 2008 Reclama medidas para reducir velocidad excesiva en zona de Moreras
- 15 sep 2008 Reclama robo del buzón de su vivienda, con motivo de la celebración de la Feria de Villarrubia, en una zona residencial
- 23 sep 2008 Actuación de Agentes de Policía que intervinieron en requerimiento de Custodia de Menores
- 23 oct 2008 Falta de atención en dependencias de Policía Local para interponer una denuncia
- 21 nov 2008 Se queja de sanción de tráfico contra su vehículo, habiendo otros en igual situación
- 5 dic 2008 Trato recibido por Agentes de Policía, durante actuación policial

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 29 abr 2008 Sugiere que la Policía Local se persone y vigile con más frecuencia su zona de residencia
- 9 sep 2008 Sugiere se controle el problema de aparcamiento indebido en Avda. de Fátima
- 27 nov 2008 Solicita se habilite Registro de Documentos en Depósito municipal de Vehículos

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA: Aprobado en sesión de fecha: 16 NOV 2013

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 31

DILIGENCIA:

Aprobado en sesión de fecha

20 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PUEBLO

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares,1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/2008 y 31/12/2008

Centros Cívicos

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

- 11 abr 2008 Deficiencias en equipos informáticos de acceso a Internet en CCM. Arrabal del Sur
- 15 sep 2008 Reclama imposibilidad de obtención de Certificado de Padrón, con motivo de período vacacional
- 4 nov 2008 Deficiencias en conexión a Internet en Sala de Informática de CCMunicipal

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 23 dic 2008 Sugiere se instale una sala de fumadores en CC.Complementario Arrabal del Sur
- 23 dic 2008 Sugiere se instale una sala de fumadores en CC.Complementario Arrabal del Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

DILIGENCIA: Aprobado en S. de fecha: 13/10/2013

- 5 dic 2008 No pudieron finalizar al actividad programada en CCM. Centro, por organización del Centro

TOTAL TIPO:

Reclamación

- 3 abr 2008 Reclama la supresión de Taller Juvenil en Sala del CCM. Centro, solicitada y aprobada con antelación
- 25 abr 2008 Falta de personal Advtv. De atención al público, en CCM. Centro
- 5 dic 2008 No pudieron finalizar actividad programada en CCM. Centro, por organización del Centro
- 5 dic 2008 No pudieron finalizar actividad programada en CCM. Centro, por organización del Centro

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. El Naranjo

Sugerencia

- 26 jun 2008 Sugiere instalación de red wifi en CCM. El Naranjo
- 26 jun 2008 Sugiere instalación de red wifi en CCM. El Naranjo
- 26 jun 2008 Sugiere instalación de red wifi en CCM. El Naranjo

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Miralbaida

Reclamación

23 jul 2008 Falta de personal de atención en Registro de documentos en CCM. Sebastián Cuevas, Moreras y Miralbaida

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte

Reclamación

2 jun 2008 Atención deficiente recibida por personal de CCM. Norte

1 dic 2008 Se queja del sistema de turnos para ser atendido en CCM. Norte

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Sebastián Cuevas

Reclamación

3 sep 2008 Cierre del CCM. Sebastián Cuevas por inauguración del nuevo CCM. Poniente-Sur

23 dic 2008 Falta personal administrativo, atendiendo en Registro de CCM. Sebastián Cuevas

23 dic 2008 Falta personal administrativo de atención al público en CCM. Sebastián Cuevas, durante junio, julio y agosto

23 dic 2008 Dificiencias en equipos informáticos del CCM. Sebastián Cuevas

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

14/11/13

SERVICIO AFECTADO: CCM. Valle Hermoso

Reclamación

4 abr 2008 Falta de personal administrativo de atención al público, ausente en CCM. Valle Hermoso

22 jul 2008 Falta de personal administrativo, de atención al público en CCM. Valle Hermoso

9 sep 2008 Cierre del Servicio Administrativo en CCM. Por ausencia de Personal

10 sep 2008 Falta de personal de Atención en CCM. Valle Hermoso, por ausencia del titular

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA: Aprobado en sesión de fecha: 26 NOV. 2013

SERVICIO AFECTADO: CCM. Villarrubia

Reclamación

9 sep 2008 Cierre del Servicio Administrativo en CCM. Villarrubia , por ausencia (vacaciones) de Personal Administrativo

12 sep 2008 Cierre del Servicio Administrativo en CCM. Villarrubia , por ausencia (vacaciones) de Personal Administrativo

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: Centros Cívicos

Reclamación

1 ago 2008 Falta de personal de atención y Registro de documentos en varios CCMunicipales

10 sep 2008 Reclama el cierre de los Servicios municipales CCM. durante las vacaciones estivales

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 27



Dirección General de Gestión

Unidad de Quejas y Reclamaciones

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

10 NOV 2013

SECRETARIO GENERAL DEL PMCO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS /DIRECCIONES GENERALES	CONCEPTO	
	Deficiente señalización, direccionamiento de los servicios	Se comunica a la D. General competente la instalación de los elementos necesarios, a fin de evitar confusiones, accidentes, si insta a la instalación de sistemas de turnos, instalación de carteles, mejorar la señalización.
	Horarios de apertura y cierre de los edificios y servicios municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Escasez de recursos humanos, bajas por enfermedad, permisos reglamentarios. En ocasiones paliadas con bolsa de trabajo. El horario se organiza para favorecer al mayor número de personas. Se intenta ofrecer un servicio de calidad, ágil y útil a los ciudadanos.
	Elevados tiempo de espera en atención	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento del volumen de trabajo y atención al ciudadano, alargando con ello el tiempo de espera, unido a los escasos recursos de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.
Sobre derivación a otros centros o Unidades	No se han producido reclamaciones	
Falta de personal de atención al público	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Alto volumen de atención al ciudadano, escasos recursos de personal, turnos de descanso, permisos reglamentarios, reducen el nº de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.	

0016

DILIGENCIA:

Aprobado en sesión de fecha:

26 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENIO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
II. COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN	CONCEPTO	
	Trato incorrecto	Explicación de motivos que han generado la reclamación. Malentendidos, distintas versiones. Los servicios informan que la actitud del funcionario es correcta. Se han iniciado oportunas averiguaciones para aclarar situaciones detectadas. Se recuerda al funcionario la obligación de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el ciudadano y su derecho de ser tratado éste con respeto y consideración.
	Información insuficiente	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Falta de coordinación entre servicios. Con independencia, se adoptan medidas para solventar las reclamaciones. Se amplía detalladamente la información solicitada.
	Falta de capacitación y aptitud del funcionario	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Los servicios informan que la actuación del funcionario fue correcta. Lamentamos haber dado esta impresión, trabajamos para mejorar.
	Repetidas visitas para trámites	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Se le aclara detalladamente, los pasos a seguir en futuras ocasiones, a fin de evitar molestias al ciudadano.

LIBRENCIA:
Emitido en sesión de fecha:

10 de Mayo 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PUSMO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO		
	Retrasos en la resolución de sus expedientes	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento de volumen de trabajo en el servicio, cierto retraso en gestión de documentos, escasos recursos humanos disponibles. Trabajamos para ofrecer servicio de calidad. Incremento de personal. Excesiva carga de trabajo.
III. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	Errores en la tramitación de sus expedientes	Lamentamos molestias. Se amplia detallada y cronológicamente la información, se informa que el expediente se ha resuelto.
	Métodos de admisión, inscripción o adjudicación a cursos, talleres, actividades	Explicamos los motivos que generan la reclama. Las actividades tienen carácter periódico, se ubican en Salas con poco aforo. La concesión de autorizaciones, están supereditadas a disponibilidad de espacios. Solicitud de reservas, no implica la aprobación de la misma.

0018

19 DE ABRIL DE 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO		
Temperatura y condiciones ambientales de las instalaciones municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Remodelación de espacios, al objeto de acondicionar zonas específicas. Agradecemos pongan de manifiesto deficiencias, para mejorar los servicios.	
Insuficiencia de espacio	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Espacios limitados, aforos reducidos, espacios ocupados. Estudios para solucionar problemas.	
Falta de aseos, equipamiento, deficiente estado de mantenimiento y limpieza de cabinas telefónicas de uso público, fotocopiadoras, etc	Existen servicios de limpieza diaria. Se tiene espacial cuidado en espacios comunes. Es responsabilidad y se requiere del compromiso de todos, incluidos usuarios, colaboración de quien hace uso de los mismos. Sólo suelen existir casos puntuales. Se toman medidas, no obstante.	
Existencia de barreras arquitectónicas	Instalación de rampas que faciliten el acceso a edificios e instalaciones. Se efectúan adaptaciones, si es posible. Normativas de aplicación. Estudios para solucionar problemas. Adaptaciones para acceso a personas con movilidad reducida.	
Deficiencias de sistemas informáticos	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Dificultades técnicas, fallos en sistemas informáticos, se invita a acudir a centros próximos y al Servicio de Atención Telefónica del Ayto. Problemas en servicio de acceso a Internet, correo electrónico. Importante entrada de virus en la red.	
Deficiente estado de mantenimiento de instalaciones	Existen instalaciones que no reúnen las mejores condiciones. Se trasladada a la Dirección Gral. Competente a fin de subsanar deficiencias. Nos hacemos cargo de la reclamación, <u>agradecemos ponga de manifiesto deficiencias para mejorar servicios municipales.</u>	

IV.
 EQUIPAMIENTO Y AMBIENTE

EXIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

8 de Mayo de 2019

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		EL SECRETARIO REGIONAL DEL PLURINO	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
	CONCEPTO		
	No acceso a expedientes		Rogamos se comunique con antelación la retirada de reservas. Previamente autorizadas y respetando los plazos estipulados
	Exigencias de documentación innecesaria		No se han producido
V. OTRAS CAUSAS	Otras a determinar	<p>Explicación de los motivos que han motivan la reclamación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excesivo cobro de tasas • Parquímetros, zona azul • Falta de intérprete signos en curso • Zonas aparcamiento con tickets 	

433/13
0000

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA | Secretaría General

21 NOV. 2013

REGISTRO DEL PLENO
Nº Expediente: 767 / Fecha: 12/4/8

Fdo: *Alejo de Pardo*
AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno

FORME-MEMORIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2009

- Los expedientes presentados en este ejercicio fueron 466, de los que se tramitaron 409, siendo 339 Reclamaciones y 70 sugerencias.
- 57 fueron derivados a otros servicios, principalmente por tratarse de Recursos, Alegaciones a sanciones de tráfico y Gestión Tributaria.
- En todos los casos, las reclamaciones o sugerencias presentadas, se han remitido al Servicio afectado para su informe.

- 1 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES GENERALES
- 2 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS
- 3 VALORACIÓN Y CONCLUSIONES
- 4 MEDIDAS Y RESPUESTA AL CIUDADANO

DILIGENCIA: El presente informe tuvo como motivo el Excmo. Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria de fecha 14/12/13 El SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
7 6 NOV. 2013

SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente Informe numerado del 0 al 22, ambos inclusive, ha sido determinado en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de fecha 26/12/13 el Secretario Gen. del Pleno.

Fdo: *V. Pérez*
AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno

**Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones**
1. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES GENERALES

Entre las 14 Direcciones Generales, los expedientes se distribuyen de la siguiente manera:

- En la D.G. De Cultura recae en este años la mayoría, con **112 expedientes** que representan el **27'38 %** del total, afectando principalmente :

Servicio de Museos

1. Alcázar de los Reyes Cristianos, con **27** reclamac/sugerencias
2. Baños Califales, con **6**
3. El Servicio de Museos, con **7**

Servicio de Bibliotecas

1. Biblioteca Central con **45** expedientes
2. Las demás están distribuidas en las distintas sucursales de los Centros Cívicos.

- D. G. de Bienestar Social y Defensa del Consumidor, continúa con un número de **67 expedientes**, siendo el **16'38%** del total, distribuidas mayormente en los distintos Centros de Servicios Sociales Comuntarios, en los Centros Cívicos Municipales y el propio Departamento de Servicios Sociales.

- Por número le sigue la D.G. De Medio Ambiente e Infraestructuras con **60 expedientes**, entre reclamaciones y sugerencias que representan el **14'67 %** , principalmente distribuidas:

1. Ciudad de los Niños: **37**
2. Zoológico: **9**
3. Pavimentación: **6**
4. Área Infreestructuras: **3**
5. Alumbrado público: **1**

El resto están repartidas entre distintos servicios y edificios municipales, debido al deficiente mantenimiento de los mismos.

- La D. G. de Seguridad Ciudadana, Vial y Movilidad, con un total de **54**

expedientes que representan un 13'20%, distribuidas entre
Policía local con 44 del que se adjunta Informe por el Servicio.



1. Movilidad con 6
 2. Depósito de Vehículos con 4
- La D. G. de Gestión, es la siguiente con 33 con el 6'67% del total. La distribución es la siguiente:

1. Atención Ciudadana: 15
2. Correo y Reparto: 9
3. Servicio informático en los distintos Centros municipales y C.Cívicos
4. Estadística: 4
5. Autorizaciones y Sanciones: 2

➤ En la D. G. de Igualdad, Juventud, Cooperación y Solidaridad, se aprecia que las reclamaciones representan el 7'33% referidos en su totalidad en la Casa de la Juventud.

➤ La D. G. De Presidencia, que comprende la totalidad de los Centros Cívicos Municipales, con 23 expedientes. Se adjunta Informe por Servicio afectado relativo a los Centros Cívicos, para mayor referencia.

➤ En los Organismos Autónomos y Entidades Públicas, 20 reclamaciones, distribuidas:

1. Aucorsa: 5
2. SADECO: 6
3. I.M.D.: 4
4. Cementerios: 1

DILIGENCIA:
Aprobada en sesión de fecha:

13 NOV. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO



Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

2. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

La clasificación de las Reclamaciones y Sugerencias se efectúa por conceptos, agrupándolas según la siguiente clasificación:

1. Organización y funcionamiento de los Servicios
2. Comunicación
3. Procedimientos operativos
4. Equipamiento y Ambiente
5. Otras causas (varias)

Dentro de la Organización y Funcionamiento (1) los servicios experimentan principalmente:

- Problemas con horarios de apertura y cierre de los edificios municipales 42
- Elevados tiempos de espera en atención a los ciudadanos 10
- Falta de personal de atención al público 48

En Comunicación, hay que destacar los expedientes clasificados por:

- Trato incorrecto ofrecido al ciudadano 47
- Información insuficiente ofrecida 24
- Falta de capacitación y aptitud del funcionario 2
- Repetidas visitas para trámites 2

Procedimientos Operativos

- Retrasos en la resolución de expedientes 16
- Errores en la tramitación de expedientes 24
- En Actividades, inscripciones, adjudicaciones, prohibición de usos 19

En equipamiento y Ambiente:

- Condiciones ambientales inadecuadas de las instalaciones municipales, 38
- Insuficiencia de espacio 27
- Deficiente mantenimiento y estado de limpieza 9
- Barreras arquitectónicas
- Deficiencias en sistemas informáticos 7
- Deficiente estado de mantenimiento de edificios e instalaciones 19
- Deficiencias en equipamiento y mobiliario urbano 20

Por otras causas:

- Exigencias de documentación, normativas, motivos religiosos, supresión de

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

6 MAR 2003

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

**Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones**

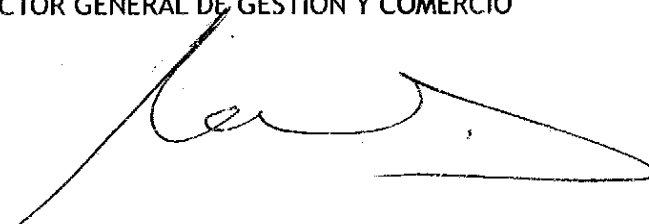
3. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

- Aumentaron las reclamaciones por el elevado tiempo de espera en la atención al público en los Servicios, a este respecto, debido al alto volumen de atención al ciudadano, turnos de descanso y permisos. No era posible reducción de tiempo de espera, pues cada vez el volúmen de actividad es mayor, si bien se sientan las bases para intentar en el futuro contar con medios que posibiliten otras vías de comunicación con los ciudadanos.
- Se han duplicado las reclamaciones por deficiente trato al ciudadano en las que los reclamantes manifiestan una ausencia de comunicación y atención incorrecta con el personal funcionario. En Seguridad, especialmente en Policía Local se han recibido numerosas quejas al respecto, y en general en diversos servicios municipales. Se han reiterado en ocasiones a la Dirección General correspondiente, la necesidad de trasladar a su personal la obligación de observar en todo momento, un trato correcto y esmerado. No obstante, al tratarse de quejas que, en su mayoría versan sobre actuaciones en el momento de imponer una sanción, deben tomarse con la mayor de las cautelas.
- Las reclamaciones relacionadas con horarios de apertura y cierre de edificios y servicios municipales, se han incrementado especialmente en La Casa de la Juventud, en las Biblioteca Municipales, donde reclaman ampliación de horarios, sobre todo en periodos de exámenes, así como insuficiencia de espacios para el estudio, en las mismas.
- En relación con las instalaciones municipales, en este ejercicio se mantiene un alto número de reclamaciones con deficiencias en el estado de mantenimiento de las mismas. Seguimos con instalaciones que deben ser mejoradas, además de la falta de espacio existente en las mismas, en distitos Centros Cívicos, en Salas de Lectura, etc.

Se sigue recordando y reiterando, a veces en numerosas ocasiones, según el procedimiento para la tramitación de reclamaciones, a los servicios la necesidad de cumplir de forma escrupulosa con los plazos establecidos en la normativa para enviar los informes y que la demora en la presentación de los mismos puede dar lugar a la falta de contestación al ciudadano, por tanto, contrario a su actuación por falta de colaboración con el Servicio, que, por lo demás, en nada favorece al reclamante.

Córdoba, 28 de octubre de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN Y COMERCIO



Miguel Ángel Moreno Díaz



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Resumen de las principales
Reclamaciones y sugerencias
elaboradas por Servicios
AÑO 2009

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
28 NOV 2009

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

Unidad de Quejas y Reclamaciones

 Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**
Entre 01/01/09 y 31/12/09
Museos
SERVICIO AFECTADO: Alcázar RR.CC.
Reclamación

- | | |
|---|---|
| OBLIGACION:
7. Cambio en Estación de fecha | 11 feb 2009 Problema con horario de visita al monumento Alcázar de los RR.CC.
27 feb 2009 No admitieron carnet de Jubilado para bonificación de entrada a monumento Alcázar de RR.CC
2 mar 2009 Se queja de modificación de día en la gratuidad de entradas al Alcázar de los RR.CC., sin previo aviso
13 mar 2009 Se queja de modificación de día en la gratuidad de entrada al Alcázar de los RR.CC., sin previo aviso
16 mar 2009 Se queja de modificación de día en la gratuidad de entrada al Alcázar de los RR.CC., sin previo aviso
20 abr 2009 Reclama error en el día de gratuidad en entrada la Alcázar RR.CC
22 abr 2009 No consideraron la condición de Familia Numerosa en la reducción de Tasa por entrada a Museos
15 jul 2009 No le permitieron acceder a dependencias del monumento (Alcázar RR.CC), dentro del horario. Se queja del trato recibid
15 jul 2009 Reclama modificación en el día de gratuidad de entrada a Museo Alcázar RR.CC., sin información
15 jul 2009 Reclama modificación en el día de gratuidad de entrada a Museo Alcázar RR.CC., sin información
15 jul 2009 No permitieron la entrada de grupo de Mayores, previa visita concertada con antelación, al Alcázar RR.CC. por no acredit
15 jul 2009 Reclama modificación en el día de gratuidad de entrada a Museo Alcázar RR.CC., sin información
29 jul 2009 Falta de información, carteles explicativos e itinerario en Alcázar de los RR.CC.
29 jul 2009 No admitieron carnet Joven para bonificación de entrada a monumento Alcázar de RR.CC
10 sep 2009 Trato incorrecto y falta de respeto por parte del personal de Alcázar RR.CC.
10 sep 2009 Reclama modificación en el día de gratuidad de entrada a Museo Alcázar RR.CC., sin información
10 sep 2009 Denuncia cierre del monumento y evacuación de los visitantes, antes del horario establecido en Alcázar RR.CC
10 sep 2009 No le permitieron la entrada al monumento portando carnet de periodismo, corresponsal de prensa
10 sep 2009 No admitieron carnet Joven para bonificación de entrada a monumento Alcázar de RR.CC |
|---|---|

TOTAL TIPO:
Sugerencia

- | | |
|---|--|
| OBLIGACION:
7. Cambio en Estación de fecha | 16 jun 2009 Deficiente estado de mantenimiento de árboles en patio de Alcázar de RR.CC.
15 jul 2009 Sugiere la instalación de rampas de acceso para personas discapacitadas en Alcázar de los RR.CC.
15 jul 2009 Realiza sugerencia acerca de la arboleda existente en Alcázar RR.CC.
15 jul 2009 Sugiere la intalación de Servicios (wc) en Alcázar de los RR.CC.
15 jul 2009 Sugiere instalación de zona de esparcimiento (bar) en Alcázar RR.CC.
15 jul 2009 Sugiere instalación zona esparcimiento (bar) en Alcázar de RR.CC.
15 jul 2009 Sugiere colocación de papeleras, accesibilidad a minusválidos y zona de esparcimiento
11 sep 2009 Sugiere entrega a los visitantes de itinerario o plano indicativo en Alcázar RR.CC. |
|---|--|

TOTAL TIPO:
TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: Baños Califales**Reclamación**

- 15 jul 2009 Deficiente estado de mantenimiento de material (proyector averiado), en Baños Califales, durante meses
 15 jul 2009 Deficiente estado de mantenimiento de material (proyector averiado), en Baños Califales, durante meses
 15 jul 2009 Deficiente estado de material (proyector averiado), en Baños Califales, durante meses
 10 sep 2009 NO le permitieron utilizar el teléfono móvil dentro de los Baños Califales, sin estar prohibido
 10 sep 2009 Existencia de barreras arquitectónicas en Baños Califales

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 11 sep 2009 Sugiere se instale cartel informando del horario de apertura y cierre en Baños Califales

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: Museos****Reclamación**

- 12 ene 2009 Reclama modificación en la gratuidad de entradas a Museos, sin previo aviso
 12 ene 2009 Se queja de la modificación de horario en la gratuidad de entradas a Museos, sin previo aviso
 12 ene 2009 Se queja de la modificación de horario en la gratuidad de entradas a Museos, sin previo aviso
 19 ene 2009 Se queja de modificación de horario en la gratuidad de entradas a museos, sin previo aviso
 19 ene 2009 Se queja de modificación de horario en la gratuidad de entradas a museos, sin previo aviso
 18 nov 2009 El horario que figura en folletos informativos, no coincide con horario real de museos

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 10 nov 2009 Sugiere se haga accesible, para personas con movilidad reducida, los museos de Córdoba

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 40**

DILIGENCIA:
 Aprobado en sesión de fecha:

28 NOV. 2009

EL SECRETARÍA CENTRAL DEL PLANEAMIENTO



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/09 y 31/12/09

Bibliotecas

SERVICIO AFECTADO: Biblioteca Central

Reclamación

10 feb 2009	Insuficiencia de espacio en Biblioteca Central
26 feb 2009	Insuficiencia de espacio en Biblioteca Central
26 feb 2009	Deficientes condiciones ambientales (mal olor) en Sala de Informática de Biblioteca Central
26 feb 2009	Deficientes condiciones ambientales (mal olor) en Sala de Informática de Biblioteca Central
26 feb 2009	Reclama horario de apertura de Biblioteca Central hasta las 2'00 h. y en Sábados, en época de exámenes
26 feb 2009	Reclama horario de apertura de Biblioteca Central hasta las 2'00 h. y en Sábados, en época de exámenes
26 feb 2009	Reclama horario de apertura de Biblioteca Central hasta las 2'00 h. y en Sábados, en época de exámenes
26 feb 2009	Reclama horario de apertura de Biblioteca Central hasta las 2'00 h. y en Sábados, en época de exámenes
26 feb 2009	Deficiencias en equipos informáticos en Servicio de Internet en Biblioteca Central
25 mar 2009	Condiciones ambientales inadecuadas en Biblioteca Central(falta de seguridad, excesivo ruido, utilización inadecuada)
25 mar 2009	Condiciones ambientales inadecuadas en Biblioteca Central(falta de seguridad, excesivo ruido, utilización inadecuada)
25 mar 2009	Trato recibido por personal del Sala Informática en Biblioteca Central
13 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
14 abr 2009	Reclama cierre de la Sala de Grupos en Biblioteca Central
20 abr 2009	Reclama deficiente atención e información en Biblioteca Central sobre material microfilmado
20 may 2009	Deficiencias en sistemas y Red Wifi en Biblioteca Central
20 may 2009	Deficiente estado de mantenimiento y uso de Aseos en Biblioteca Central
25 may 2009	Se queja de la imposibilidad de acceder a la Biblioteca Central con carro de bebé
11 jun 2009	Deficiencias en sistema de red wifi en Biblioteca Central
16 jun 2009	Condiciones ambientales deficientes, excesivo ruido en Biblioteca
2 jul 2009	Deficiente funcionamiento de Internet Biblioteca Central
2 jul 2009	Falta de seguridad en Sala de Informática
2 jul 2009	Deficiente funcionamiento de ordenadores en Biblioteca Central
17 sep 2009	Reclamación relativa a la devolución de un libro en la Biblioteca Central
5 oct 2009	Reclama deficiencias en equipos informáticos de Biblioteca Central
13 oct 2009	Reclama deficiencias en equipos informáticos de Biblioteca Central
23 oct 2009	Insuficiencia de espacio para estudio en Biblioteca Central

TOTAL TIPO: 35

Sugerencia

10 feb 2009	Sugiere la creación de un Club de Lectura para niños de 6 a 7 años en Biblioteca Central
26 feb 2009	Sugiere ampliación de horario de apertura de Biblioteca Central, hasta las 2'00 h. y en Sábados, durante época de exámenes
26 feb 2009	Sugiere se coordine la limpieza en Aseos de Biblioteca Central
14 may 2009	Sugiere se active la función de Lápis óptico de la fotocopiadora
14 may 2009	Sugiere se autorice la utilización de equipos informáticos por dos personas en Biblioteca Central
30 jul 2009	Sugiere se modere la temperatura del aire acondicionado en las Salas de Biblioteca Central
7 oct 2009	Sugiere la apertura de Biblioteca Central, en horario de mañana
30 oct 2009	Sugiere se amplie el horario de la Sala de lectura en la Biblioteca Central en época de exámenes

16 nov 2009 Sugiere se pueda imprimir cualquier documento en la Sala de Informática en Biblioteca Central
25 nov 2009 Sugiere la instalación de un esterilizador para evitar contagios a los usuarios en Bibliotecas públicas

0009

TOTAL TIPO: 10

TOTAL SERVICIO: 45 67,16%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Alcolea

Reclamación

30 nov 2009 Reclama que por falta de personal bibliotecario en CCM. Alcolea, la biblioteca está cerrada

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 1,49%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

17 feb 2009 Reclama apertura de Biblioteca de CCM., en horario de mañana, durante época de exámenes

18 nov 2009 Reclama robo de teléfono móvil en biblioteca CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO: 2

TOTAL SERVICIO: 2 2,99%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Sugerencia

11 jun 2009 Deficiencias en sistemas informáticos en CCM. Centro

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 1,49%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante

Reclamación

20 ene 2009 Cierre del Servicio de Biblioteca en CCM. Levante, por ausencia de personal titular

20 nov 2009 Excesivo ruido en biblioteca del CCM. Levante

TOTAL TIPO: 2

TOTAL SERVICIO: 2 2,99%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte

Reclamación

13 ene 2009 Reclama ampliación de horario a jornada completa en Biblioteca CCM. Norte

13 ene 2009 Reclama ampliación de horario a jornada completa en Biblioteca CCM. Norte

3 feb 2009 Trato incorrecto recibido por parte del Bibliotecario en CCM. Norte

8 may 2009 Reclama la apertura de la Sala de Estudio del CCM. Norte

13 sep 2009 Reclama ampliación de horario a jornada completa en Biblioteca CCC. Norte

19 nov 2009 Excesivo ruido en biblioteca del CCM. Norte

30 nov 2009 Comportamiento y actitud recibida por responsable de la Biblioteca del CCM. Norte

3 dic 2009 Actitud inapropiada de la Responsable de la biblioteca en CCM. Norte

TOTAL TIPO: 8

Sugerencia

18 sep 2009 Sugiere la instalación de contenedores para el reciclaje de papel en Biblioteca de CCM. Norte

30 nov 2009 Sugiere se disminuya la temperatura en biblioteca del CCM. Norte, debido al excesivo de calor

TOTAL TIPO: 2

TOTAL SERVICIO: 10 14,93%

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

27. 2013

GENERAL DEL R.

SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur**Reclamación**

- 23 oct 2009 Reclama apertura de biblioteca del CCM. Poniente Sur, en horario de mañana .
 25 nov 2009 Reclama sobre la actitud del personal de la Bilioteca del CCM. Poniente, no hace respetar las normas de silencio necesar

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 12 may 2009 Sugiere se amplie el horario del CCM. Poniente Sur
 25 nov 2009 Sugiere se habilite horario de mañana en bilioteca del CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Valle Hermoso**Reclamación**

- 27 nov 2009 Comportamiento del personal de la bilioteca del CCM. Valle Hermoso

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Villarrubia**Sugerencia**

- 23 nov 2009 Solicita la instalación de Sala de estudio en CCM. Villarrubia

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 67

DILIGENCIA
 en el sector de fecha:

7 3 NOV 2009

SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN

Unidad de Quejas y Reclamaciones

 Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
 Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
 Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/09 y 31/12/09

Medio Ambiente

SERVICIO AFECTADO: Ciudad de los Niños
Reclamación

16 ene 2009	Se queja del trato severo hacia los niños por personal de la Ciudad de los Niños
16 ene 2009	Se queja del trato severo hacia los niños por personal de la Ciudad de los Niños
4 mar 2009	Trato recibido por personal-monitores de la Ciudad de los Niños
4 mar 2009	Insuficiencia de espacio para comer y descansar en Parque de La Ciudad de los Niños
4 mar 2009	Insuficiencia de espacio para comer y descansar en Parque de La Ciudad de los Niños
20 abr 2009	Trato inadecuado recibido por personal de Seguridad en Ciudad de los Niños
16 may 2009	Trato inadecuado, recibido por monitores en la Ciudad de los Niños
26 may 2009	No le permitieron entrada al Parque de la Ciudad de los Niños, portando una bicicleta, reclama información
29 jul 2009	Impidieron acceso a la Ciudad de los Niños sujetando bicicleta con porta-bebé
4 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
28 oct 2009	Trato incorrecto ofrecido por monitor en Ciudad de los Niños
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad
30 oct 2009	Se queja del cambio de "horario de cierre" del parque, en la Ciudad de los Niños, sin haberlo publicitado con anterioridad

TOTAL TIPO: 24
Sugerencia

2 feb 2009	Sugiere la apertura de la puerta lateral del parque en la Ciudad de los Niños
4 mar 2009	Sugiere se amplíe la Ciudad de los Niños, se habiliten más zonas para comer
4 mar 2009	Sugiere se amplíe la Ciudad de los Niños, se habiliten más zonas para comer
4 mar 2009	Sugiere se amplíe la Ciudad de los Niños, se habiliten más zonas para comer
22 may 2009	Se queja de la obligación de utilizar cascos para los niños en la tirolina
2 sep 2009	Sugiere se mejore la iluminación en algunas zonas de juego en Ciudad de los Niños
2 sep 2009	Sugiere se mejore la iluminación en algunas zonas de juego en Ciudad de los Niños
28 sep 2009	Sugiere se mejore la iluminación en zona de juegos en Ciudad de los Niños
28 sep 2009	Sugiere la utilización de bicicletas especiales en área de Skate -Park en Ciudad de los Niños
28 sep 2009	Sugiere se mejore la iluminación en zona de juegos en Ciudad de los Niños
30 sep 2009	Sugiere la utilización de bicicletas especiales en área de Skate -Park en Ciudad de los Niños
30 sep 2009	Sugiere se dote a la Ciudad de los Niños, de material médico para casos de accidentes
30 oct 2009	Sugiere el acceso al parque de la Ciudad de los Niños con bicicletas de Skate

TOTAL TIPO: 13
TOTAL SERVICIO:
37
77,08%

SERVICIO AFECTADO: Eco-bici**Reclamación**

17 mar 2009 Reclama ampliación de horario de devolución de bicicletas de Eco-bici

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: Medio Ambiente****Sugerencia**

19 mar 2009 Sugiere se habiliten zonas para perros en Parque de la Asomadilla

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: Zoológico****Reclamación**

2 feb 2009 Imposibilidad de bendecir a su mascota en Zoológico

9 jun 2009 Condiciones inadecuadas para los animales en Zoológico

9 jun 2009 Condiciones inadecuadas, (pésimas) para los animales en Zoológico

29 jul 2009 Se queja que en su visita al Zoo no pudieron ver animales, por estar durmiendo

11 nov 2009 Se queja de la "deficiente" limpieza de instalaciones del Zoo

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

16 ene 2009 Sugiere la identificación de animales en Zoológico

2 feb 2009 Sugiere la instalación de cambiadores para los niños en el Zoológico

24 nov 2009 Manifiesta su malestar por no permitirle extender en el césped algún tipo de manta, en la Ciudad de los Niños

24 nov 2009 Falta de mesas para realizar actividades infantiles en Zoo

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 48**

DILIGENCIA:

Aprobado en sesión de fecha:

23 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL P.O.M.


Unidad de Quejas y Reclamaciones

 Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
 Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
 Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**
Entre 01/01/2009 y 31/12/2009
Policía Local
SERVICIO AFECTADO: Depósito de Vehículos
Reclamación

- 30 mar 2009 Trato recibido por Agente en Depósito de Vehículos
- 15 may 2009 Información errónea ofrecida por personal del Depósito de Vehículos
- 15 sep 2009 Error en la aplicación de la Tasa por retirada de vehículo, en el Depósito municipal (cobraron de más)
- 16 sep 2009 Imposibilidad de retirar el ciclomotor del Depósito de Vehículos, no le informaron debidamente

TOTAL TIPO:

4

TOTAL SERVICIO:

4

8,70%

DILIGENCIA:

Aprobado en sesión de fecha:

26 NOV. 2013

C. SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

SERVICIO AFECTADO: Policía Local**Reclamación**

11 feb 2009	Se queja de la excesiva actuación policial en su zona de residencia, Córdoba no tiene un servicio de Policía eficiente
23 feb 2009	Se queja de la actuación policial tras un accidente de tráfico
24 feb 2009	Retirada de vehículo por servicio de Grúa, sin dejar indicación de la retirada
4 mar 2009	Trato recibido por Agente de Policía, con motivo de actuación policial
18 mar 2009	Trato recibido por Agentes de Policía durante intervención policial
30 mar 2009	Deficiente atención telefónica por Agente de Policía, tras comunicar una emergencia
30 mar 2009	Retirada de vehículo por Servicio de Grúa
13 abr 2009	Reclama a la Policía por una de multa de Tráfico mal practicada
13 abr 2009	Problemas con la retirada de bicicleta del Depósito Municipal de Vehículos
16 abr 2009	Ausencia de personal atendiendo en Oficina de objetos perdidos
8 may 2009	Reclama el traslado de su vehículo desde el Depósito de Vehículos al Desguace
12 may 2009	Información insuficiente ofrecida por Agente de Policía, tras interponer sanción
22 may 2009	Reclama poder acceder a su vivienda y negocio, durante la celebración de eventos en su zona de residencia, (San Basilio)
25 may 2009	Trato recibido por Agentes de Policía, tras actuación policial
10 jun 2009	Ausencia de personal en Policía Local para interponer una denuncia
20 jul 2009	Se queja de abuso de autoridad de dos Agentes de Policía tras actuación policial
29 jul 2009	Trato incorrecto recibido por Agente de Policía durante actuación policial
29 jul 2009	Se queja del problema de aparcamiento en su zona de residencia, mientras existen vehículos abandonados en la misma
29 jul 2009	Falta de información y errónea, ofrecida por agentes de Policía sobre denuncia interpuesta
29 jul 2009	No fue debidamente atendida por Policía Local tras llamar por teléfono para denunciar un accidente
2 sep 2009	Trato recibido por Agente de Policía durante actuación policial
2 sep 2009	Existencia de vehículo abandonado en vía pública, habiendo comunicado a Policía Local
2 sep 2009	Reclama molestias (calentamiento, ruido), por existencia de cafetería en los bajos de su vivienda, denunciada con anterioridad
4 sep 2009	Trato recibido por Agentes de Policía en Dependencias policiales
15 sep 2009	Reclama más presencia policial en Villarrubia, por molestias con vehículos, actos de vandalismo,
17 sep 2009	Reclama acerca de la actitud del Agente de Policía, tras una denuncia de tráfico
21 sep 2009	Reclama que no atendieron llamadas a Policía Local, denunciando instalación de veladores en la vía pública
28 sep 2009	Trato deficiente ofrecido al ciudadano, tras llamada telefónica a Policía Local, para denunciar un hecho grave
1 oct 2009	Trato recibido por Agente de Policía Local, durante actuación policial
28 oct 2009	Trato recibido por Agentes de Policía, durante intervención policial
19 nov 2009	Deficiente estado del circuito deportivo en Parque Cruz Conde, por entrada "masiva" de vehículos en el mismo, destrozán
19 nov 2009	Deficiente estado del circuito deportivo en Parque Cruz Conde, por entrada "masiva" de vehículos en el mismo, destrozán
19 nov 2009	Deficiente estado del circuito deportivo en Parque Cruz Conde, por entrada "masiva" de vehículos en el mismo, destrozán
20 nov 2009	Denuncia actitud de Agente de Policía Local por Sanción de tráfico "indebida", acusándola de uso de móvil, mientras con
14 dic 2009	Se queja del trato recibido por dos Agentes de Policía, durante intervención policial
15 dic 2009	Reclama por trato recibido por Agente de Policía por llamada telefónica realizada para denunciar un grave hecho

TOTAL TIPO: 36**Sugerencia**

15 jul 2009	No fue debidamente atendido tras llamada telefónica a P. Local
30 jul 2009	Sugiere vigilancia y más seguridad en el Edificio de Gran Capitán, tras haber surgido un altercado
30 oct 2009	Sugiere que eviten las sanciones por mal aparcamiento en la zona de Reina Sofía, ante la falta de aparcamientos
17 nov 2009	Sugiere instalación de Aseos Públicos en Depósito Municipal de Vehículos
17 nov 2009	Sugiere instalación de Aseos Públicos en Depósito Municipal de Vehículos
17 nov 2009	Sugiere instalación de Aseos Públicos en Depósito Municipal de Vehículos y acceso a personas discapacitadas

TOTAL TIPO: 6**TOTAL SERVICIO:** 42 91,30%**TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 46**

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/09 y 31/12/09

Atención Ciudadana

SERVICIO AFECTADO: Atención Ciudadana

Reclamación

- 12 ene 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Oficina de Atención Ciudadana
- 24 mar 2009 No admitieron una documentación dirigida a la Gerencia de Urbanismo, en el Registro de Capitulares
- 11 may 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana
- 12 jun 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en mesas de Atención Ciudadana
- 26 jun 2009 Elevado tiempo espera para ser atendido en Oficina de Atención Ciudadana
- 30 jun 2009 Requerimiento de documentación distinta en CCM.con respecto a pág. Web Ayuntamiento
- 1 jul 2009 Falta de personal de Atención Ciudadana en CCM. Norte
- 3 jul 2009 No fue debidamente atendido en Oficina de Atención Ciudadana
- 30 jul 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana
- 14 sep 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Oficina de Atención Ciudadana
- 14 sep 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Oficina de Atención Ciudadana
- 18 nov 2009 Ausencia de personal de Atención Ciudadana, para registro de documentos en CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 10 sep 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Oficina de Atención Ciudadana
- 10 nov 2009 Sugiere que para diversos trámites no sea necesario presentar fotocopias, sólo mostrar los originales
- 16 nov 2009 Sugiere se respete el horario por el personal de Atención al Público en CCM. Sebastián Cuevas

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur

Reclamación

- 4 sep 2009 Ausencia de personal administrativo en CCM. Poniente Sur
- 25 sep 2009 Ausencia del personal administrativo de Atención Ciudadana en CCM. Poniente-Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 17



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/09 y 31/12/09

Presidencia

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal de Sur

Reclamación

10 feb 2009 Reitera falta de personal de atención en Registro de Documentos en CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 4,35%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

28 abr 2009 Trato recibido por personal Adtvo. En CCM. Arrabal de Sur

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 4,35%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Reclamación

30 jun 2009 No admitieron instancia en CCM. Centro, dentro del horario

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 4,35%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Fuensanta

Reclamación

30 oct 2009 Negativa a compulsar el DNI. por Servicio Administrativo del CCM. Fuensanta

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 4,35%

DILIGENCIA: de fecha: 2013

SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte**Reclamación**

- 1 abr 2009 Reclama la apertura de la Sala de Estudio del CCM. Norte
- 1 abr 2009 Reclama la apertura de la Sala de Estudio del CCM. Norte
- 1 abr 2009 Reclama la apertura de la Sala de Estudio del CCM. Norte
- 22 abr 2009 Reclama el cierre de la Sala de Lectura del CCM. Norte
- 15 jun 2009 Ausencia de personal de Atención al Público en CCM. Norte
- 5 nov 2009 Se queja del deficiente mantenimiento de ascensor en CCM. Norte, averiado con mucha frecuencia

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 16 nov 2009 Sugiere el arreglo del ascensor del CCM. Norte, averiado con frecuencia
- 23 nov 2009 Sugiere se tomen medidas para disminuir el deslumbramiento producido por el sol en biblioteca del CCM. Norte

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Sebastián Cuevas****Reclamación**

- 12 mar 2009 Ausencia de personal adtvo. en Registro de documentos de CCM. Sebastián Cuevas
- 18 may 2009 Dificultades de acceso en puerta de entrada para usuarios de silla de ruedas en CCM. Sebastian Cuevas

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Valle Hermoso****Reclamación**

- 9 feb 2009 Reclama que el Personal adtvo del Centro civico, sea sustituido cuando falte el titular .
- 11 mar 2009 Exigencias de documentación innecesaria, a su juicio, para tramitar Traslado de Domicilio
- 1 jul 2009 Falta de personal administrativo en CCM. Valle Hermoso

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Villarrubia****Reclamación**

- 23 mar 2009 Ausencia de personal adtvo. De atención en Registro en CCM. Villarrubia
- 23 mar 2009 Ausencia de personal adtvo.de atención al público en CCM. Villarrubia
- 30 mar 2009 Ausencia reiterada de personal Adtvo. En CCM. Villarrubia
- 30 mar 2009 Deficiente atención recibida por personal del CCM. De Villarrubia
- 16 jun 2009 Deficiencias en equipamiento y mobiliario en CCM. De Villarrubia

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: Centros Cívicos****Reclamación**

- 1 jul 2009 Elevado tiempo de espera para ser atendico en CCM,(ha visitado tres)

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 23**



AYUNTAMIENTO
DE CÓRDOBA

Dirección General de Gestión

Unidad de Quejas y Reclamaciones

CILIGENCIA:
[procedido en gestión de fecha:

10 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENIO

	CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
	CONCEPTO	
I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS / DIRECCIONES GENERALES	Deficiente señalización, direccionamiento de los servicios	Se comunica a la D. General competente la instalación de los elementos necesarios, a fin de evitar confusiones, accidentes, si insta a la instalación de sistemas de turnos, instalación de carteles, mejorar la señalización.
	Horarios de apertura y cierre de los edificios y servicios municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Escasez de recursos humanos, bajas por enfermedad, permisos reglamentarios. En ocasiones paliadas con bolsa de trabajo. El horario se organiza para favorecer al mayor número de personas. Se intenta ofrecer un servicio de calidad, ágil y útil a los ciudadanos.
	Elevados tiempo de espera en atención	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento del volumen de trabajo y atención al ciudadano, alargando con ello el tiempo de espera, unido a los escasos recursos de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.
	Sobre derivación a otros centros o Unidades	No se han producido reclamaciones
	Falta de personal de atención al público	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Alto volumen de atención al ciudadano, escasos recursos de personal, turnos de descanso, permisos reglamentarios, reducen el nº de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.

DILIGENCIA:
Preparada en sesión de fecha:

28 NOV 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL MUNICIPIO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO	
Trato incorrecto	Explicación de motivos que han generado la reclamación. Malentendidos, distintas versiones. Los servicios informan que la actitud del funcionario es correcta. Se han iniciado oportunas averiguaciones para aclarar situaciones detectadas. Se recuerda al funcionario la obligación de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el ciudadano y su derecho de ser tratado éste con respeto y consideración.
ii. COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Falta de coordinación entre servicios. Con independencia, se adoptan medidas para solventar las reclamaciones. Se amplía detalladamente la información solicitada.
Falta de capacitación y aptitud del funcionario	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Los servicios informan que la actuación del funcionario fue correcta. Lamentamos haber dado esta impresión, trabajamos para mejorar.
Repetidas visitas para trámites	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Se le aclara detalladamente, los pasos a seguir en futuras ocasiones, a fin de evitar molestias al ciudadano.

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
III. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	CONCEPTO	
	Retrasos en la resolución de sus expedientes	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento de volumen de trabajo en el servicio, cierto retraso en gestión de documentos, escasos recursos humanos disponibles. Trabajamos para ofrecer servicio de calidad. Incremento de personal. Excesiva carga de trabajo.
	Errores en la tramitación de sus expedientes	Lamentamos molestias. Se amplía detallada y cronológicamente la información, se informa que el expediente se ha resuelto.
	Métodos de admisión, inscripción o adjudicación a cursos, talleres, actividades	Explicamos los motivos que generan la reclama. Las actividades tienen carácter periódico, se ubican en Salas con poco aforo. La concesión de autorizaciones, están supeditadas a disponibilidad de espacios. Solicitud de reservas, no implica la aprobación de la misma.

3 MAR 2013

SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO	
Temperatura y condiciones ambientales de las instalaciones municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Remodelación de espacios, al objeto de acondicionar zonas específicas. Agradecemos pongan de manifiesto deficiencias, para mejorar los servicios.
Insuficiencia de espacio	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Espacios limitados, aforos reducidos, espacios ocupados. Estudios para solucionar problemas.
IV. EQUIPAMIENTO Y AMBIENTE Falta de aseos, equipamiento, deficiente estado de mantenimiento y limpieza de cabinas telefónicas de uso público, fotocopiadoras, etc	Existen servicios de limpieza diaria. Se tiene especial cuidado en espacios comunes. Es responsabilidad y se requiere del compromiso de todos, incluidos usuarios, colaboración de quien hace uso de los mismos. Sólo suelen existir casos puntuales. Se toman medidas, no obstante.
Existencia de barreras arquitectónicas	Instalación de rampas que faciliten el acceso a edificios e instalaciones. Se efectúan adaptaciones, si es posible. Normativas de aplicación. Estudios para solucionar problemas. Adaptaciones para acceso a personas con movilidad reducida.
Deficiencias de sistemas informáticos	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Dificultades técnicas, fallos en sistemas informáticos, se invita a acudir a centros próximos y al Servicio de Atención Telefónica del Ayto. Problemas en servicio de acceso a Internet, correo electrónico. Importante entrada de virus en la red.
Deficiente estado de mantenimiento de instalaciones	Existen instalaciones que no reúnen las mejores condiciones. Se traslada a la Dirección Gral. Competente a fin de subsanar deficiencias. Nos hacemos cargo de la reclamación, agradecemos ponga de manifiesto deficiencias para mejorar servicios municipales.

DILIGENCIA:

Elaborada en agosto de fecha

8. MAY. 2013

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO	
	CONCEPTO		
V. OTRAS CAUSAS	No acceso a expedientes	Rogamos se comunique con antelación la retirada de reservas. Previamente autorizadas y respetando los plazos estipulados	
	Exigencias de documentación innecesaria	No se han producido	
	Otras a determinar	Explicación de los motivos que han motivado la reclamación. π Excesivo cobro de tasas π Parquímetros, zona azul π Falta de intérprete signos en curso π Zonas aparcamiento con tickets	

0000
433/13

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

21 NOV. 2011

REGISTRO DEL PLENO
Nº Expediente: 768 Hora: 12:48

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Dirección General de Gestión
Unidad de Organización y Reclamaciones
SECRETARÍA DEL PLENO

MEMORIA PARA EL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, AÑO 2010

La presentación de esta memoria tiene como objetivo facilitar el conocimiento de los problemas y deficiencias de los que puedan adolecer los servicios que el Ayuntamiento de Córdoba presta a los vecinos y, derivado de ello, ser utilizado como un cauce de corrección de aquellos aspectos que interfieren en una correcta prestación de los servicios hacia los usuarios/as con derecho a una correcta y adecuada prestación, logrando el consiguiente conocimiento municipal de cuales son aquellas quejas de los ciudadanos y aquellos servicios que, o bien no se están prestando adecuadamente, o bien pueden ser mejorados.


Asimismo, se pretende mejorar la cercanía de los ciudadanos a los servicios municipales y facilitar la gestión y eficacia de las reclamaciones presentadas ante éstos.

INFORME-MEMORIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2010

El número total de expedientes de reclamaciones y sugerencias durante el ejercicio 2010 asciende a 401, de los cuales que se tramitaron 315 Reclamaciones y 65 Sugerencias, habiendo sido derivados a otros servicios, por ser alegaciones o recursos, un número de 21. según los informes-resumen que se adjuntan.

1. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES GENERALES
2. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS
3. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES
4. MEDIDAS Y RESPUESTA AL CIUDADANO

DILIGENCIA: para hacer constar que el presente Informe, numerado del 0 al 23 ambos inclusive, ha sido examinado en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la Secretaría del Pleno del Ayuntamiento de Córdoba.

El Secretario del Pleno

 Victoria Lavelle Pérez

que del presente informe tiene conocimiento el Sr. D. Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria de fecha 17/12/13. El SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
26 NOV. 2013

SECRETARÍA DEL PLENO

Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

1. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES GENERALES

Entre las 14 Direcciones Generales, los expedientes se distribuyen de la siguiente manera:

- En la D.G. De Cultura con 76 expedientes siendo el 20'00 % del total, afectando principalmente :

1. Biblioteca Central	46
2. Bibliotecas de distintas sucursales	15
3. Alcázar de los RR.CC	13
4. Museos	2

- D. G. de Bienestar Social y Defensa del Consumidor, continúa con un número de **72 expedientes**, siendo el 18'95% del total, distribuidas principalmente de la siguiente forma:

1. Escuelas de Verano	53
2. Departamento de Servicios Sociales	6
3. C.S.S.C.	5

- La D. G. de Seguridad Ciudadana, Vial y Movilidad, con **62 expedientes** que representan un 13'68%, distribuidas entre

1. Policía local	44
2. Movilidad	9
3. Depósito de Vehículos	9

* Se adjunta Informe de Policía Local, por servicio

- Por número le sigue la D.G. De Medio Ambiente e Infraestructuras con **52 expedientes**, entre reclamaciones y sugerencias que representan el 14'67 % , principalmente distribuidas:

1. Ciudad de los Niños	32
2. Infraestructuras y edif municipales	7
3. Parques y Jardines	5
4. Pavimentación	4
5. Zoológico	2

EXLIGENCIA:

probado en sesión de fecha

30/04/2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

- La D. G. de Gestión, con 30 con el 789% del total. La distribución es la siguiente:

1. Atención Ciudadana CCM.	12
2. Atención Ciudadana	7
3. Correo y Reparto	7
4. Autorizaciones y Sanciones	3
5. OMIC	1

- Participación Ciudadana 26 expedientes en su totalidad en Centros Cívicos Municipales

- La D. G. De Presidencia, que comprende la totalidad de los Centros Cívicos Municipales, con 24 expedientes.

- En la D. G. de Igualdad, Juventud, Cooperación y Solidaridad, 16 entre reclamaciones y sugerencias en su totalidad en la Casa de la Juventud.

- En los Organismos Autónomos y Entidades Públicas, 14 reclamaciones, distribuidas:

1. Gerencia de Urbanismo	6
2. I.M.D	3
3. AUCORSA	3
4. SADECO	2

2. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

La clasificación de las Reclamaciones y Sugerencias se efectúa por conceptos, agrupándolas según la siguiente clasificación:

1. Organización y funcionamiento de los Servicios
2. Comunicación
3. Procedimientos operativos
4. Equipamiento y Ambiente
5. Otras causas (varias)

Dentro de la Organización y Funcionamiento (1) los servicios experimentan principalmente:

- Problemas con horarios de apertura y cierre de los edificios municipales 30
- Elevados tiempos de espera en atención a los ciudadanos 8
- Falta de personal de atención al público 17

En Comunicación, hay que destacar los expedientes clasificados por:

- Trato incorrecto ofrecido al ciudadano 39
- Información insuficiente ofrecida 20
- Falta de capacitación y aptitud del funcionario 1
- Repetidas visitas para trámites

Procedimientos Operativos

- Retrasos en la resolución de expedientes 12
- Errores en la tramitación de expedientes 7
- En Actividades, inscripciones, adjudicaciones, prohibición de usos 89

En equipamiento y Ambiente:

- Condiciones ambientales inadecuadas de las instalaciones municipales, 29
- Insuficiencia de espacio 20
- Deficiente mantenimiento y estado de limpieza 4
- Barreras arquitectónicas 6
- Deficiencias en sistemas informáticos 18
- Deficiente estado de mantenimiento de edificios e instalaciones 14
- Deficiencias en equipamiento y mobiliario urbano 26

Por otras causas:

- Exigencias de documentación, normativas, motivos religiosos, supresión de actividades 40

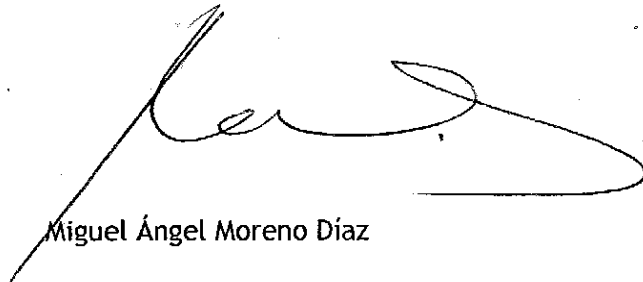
3. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

- En este ejercicio, han experimentado un considerable aumento las reclamaciones y sugerencias que se han tramitado en relación a procedimientos operativos, debido a métodos de admisión, criterios de adjudicación de plazas, en referencia principalmente a las Escuelas de Verano. En CCM. Versan sobre el método de votación de Talleres de Participación Ciudadana.
- Con referencia al trato ofrecido al ciudadano, observamos que siguen siendo numerosas las reclamaciones presentadas por tal motivo, sobre todo con motivo de las actuaciones por parte de Agentes de Policía Local, sanciones de tráfico, actuaciones policiales. El ciudadano reitera la falta de consideración y respeto hacia su persona. **No obstante, cabe destacar que han disminuido respecto a años anteriores.** Otros servicios que denuncian deficiente trato por parte de personal funcionario, han sido Bibliotecas, en Atención Ciudadana en CCM., y atención incorrecta por parte de Trabajadores/as Sociales.
- Otro dato a destacar, son las reclamaciones y sugerencias relacionadas con los horarios de cierre y apertura de los servicios y edificios municipales, siendo para este año las más numerosas las relativas a la Ciudad de los Niños, por su horario de cierre. Asimismo se reclama mayormente la apertura de bibliotecas en los CCM. y un horario más amplio. En cuanto a la Casa de la Juventud, se reclama apertura de Salas de estudio, sobre todo en épocas de exámenes.

Se sigue recordando y reiterando, a veces en numerosas ocasiones, según el procedimiento para la tramitación de reclamaciones, a los servicios la necesidad de cumplir de forma escrupulosa con los plazos establecidos en la normativa para enviar los informes y que la demora en la presentación de los mismos puede dar lugar a la falta de contestación al ciudadano, por tanto, contrario a su actuación por falta de colaboración con el Servicio, que, por lo demás, en nada favorece al reclamante.

Córdoba, 28 de octubre de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN Y COMERCIO



Miguel Ángel Moreno Díaz

DILIGENCIA:
/ probado en sesión de fecha:

26 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PL. CM.



AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA

0005

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Resumen de las principales
Reclamaciones y sugerencias
elaboradas por Servicios
AÑO 2010

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

26 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENIC

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares,1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/10 y 31/12/10

Bibliotecas

SERVICIO AFECTADO: Biblioteca Central

Reclamación

4 ene 2010	Se queja de la actitud y trato recibido por la Auxiliar de Biblioteca en Biblioteca Central
8 feb 2010	Deficiencias en la red wifi de Biblioteca Central
16 feb 2010	Deficiencias en red wifi en Biblioteca Central
16 feb 2010	Se queja del mobiliario no adecuado en Biblioteca Central
16 feb 2010	Deficiencias en red wifi en Biblioteca Central
17 feb 2010	Reclama una Sala de Estudio abierta las 24 h. en Casa de la Juventud
17 feb 2010	Reclama una Sala de Estudio abierta las 24 h. en Casa de la Juventud
2 mar 2010	Se queja de la falta de silencio en Biblioteca Central
2 mar 2010	Reclama pérdida del puesto de lectura en Biblioteca Central, por ausencia breve
2 mar 2010	Reclama deficiencias con la red wifi en Biblioteca Central
2 mar 2010	Reclama deficiencias con la red wifi en Biblioteca Central
15 abr 2010	Deficientes condiciones ambientales (excesivo ruido) en Biblioteca Central
15 abr 2010	Deficiencias en servicios de wifi en Biblioteca Central
7 may 2010	Problemas de funcionamiento del Servicio de Internet en Sala de Biblioteca Central
7 may 2010	Trato inadecuado recibido por personal de Biblioteca Central
7 may 2010	Problemas de funcionamiento del Servicio de Internet en Sala de Biblioteca Central
7 may 2010	Se queja del cierre de la Sala de grupos en Biblioteca Central
7 may 2010	Se queja del cierre de la Sala de grupos en Biblioteca Central
7 jun 2010	Se queja del Servicio de navegación por Internet en Aula de Biblioteca Central
18 oct 2010	Reclama la sustracción del móvil en Sala de Biblioteca Central
18 oct 2010	Reclama la sustracción reiterada de material de estudio (estuche) en Biblioteca Central
15 dic 2010	Reclama la apertura de Sala de Grupos en Biblioteca Central, cerrada hace tiempo
15 dic 2010	Se queja de las molestias que ocasionan las actividades que se realizan en la Biblioteca Central
15 dic 2010	Reclama la apertura de Sala de Grupos en Biblioteca Central, cerrada hace tiempo, y se queja de servicios prestados en
15 dic 2010	Reclama la apertura de Sala de Grupos en Biblioteca Central, cerrada hace tiempo
15 dic 2010	Reclama la apertura de Sala de Grupos en Biblioteca Central, cerrada hace tiempo

TOTAL TIPO: 26

Sugerencia

4 ene 2010	Sugiere la utilización de la Sala de Informática en Biblioteca Central, para entrar en las redes sociales
4 ene 2010	Sugiere la utilización de la Sala de Informática en Biblioteca Central, para entrar en las redes sociales
4 ene 2010	Falta de asientos en Sala de Biblioteca Central
29 ene 2010	Sugiere se lleve a cabo la obtención del certificado de firma digital, como se publicita en Biblioteca Central
29 ene 2010	Sugiere se mejore el servicio de Internet en Biblioteca Central
29 ene 2010	Sugiere se mejore el servicio de Internet en Biblioteca Central
15 feb 2010	Sugiere que en épocas de exámenes se permita formar grupos de estudio en la Biblioteca Central
4 may 2010	Sugiere la instalación de tomas de corriente en Biblioteca Central
7 jun 2010	Sugiere ampliación de horario en Biblioteca Central
1 sep 2010	Sugiere se exponga de una forma clara la información en los carteles en Biblioteca Central
6 sep 2010	Sugiere se modifiquen datos de folletos publicitarios en Biblioteca Central
11 oct 2010	Sugiere la utilización de salas grupales para estudio, en épocas de exámenes, debido a la insuficiencia de espacio en la
29 oct 2010	Sugiere que la Sección de idiomas de la Biblioteca Central, se agrupe por lenguas
29 oct 2010	Sugiere se instale una fuente de agua para uso exclusivo en la zona infantil en Biblioteca Central
7 dic 2010	Sugiere la incorporación de Fondos para la Biblioteca Central
10 dic 2010	Sugiere se amplíe el Fondo de la Biblioteca Central y se incorporen Estudios Financieros

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

TOTAL TIPO:

0007

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: Bibliotecas

Reclamación

11 jun 2010 Reclama por diversas deficiencias en equipos informáticos en Bibliotecas Municipales

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Reclamación

23 jun 2010 Deficiente funcionamiento de red wifi en Biblioteca del CCM. Centro

3 dic 2010 Se queja del cierre de la Biblioteca del CCM. Centro

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Fuensanta

Reclamación

20 sep 2010 Deficiente trato y atención recibidos por personal bibliotecario en CCM. Fuensanta

20 sep 2010 Deficiente trato y atención recibidos por personal bibliotecario en CCM. Fuensanta

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante

Reclamación

15 feb 2010 Reclama la apertura de biblioteca en horario de mañana en CCM: Levante

TOTAL TIPO:

Sugerencia

10 feb 2010 Sugiere la apertura de la biblioteca del CCM. Levante en horario de mañana

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte

Reclamación

6 sep 2010 Deficiente trato por parte del personal Bibliotecario en CCM. Norte

TOTAL TIPO:

Sugerencia

21 dic 2010 Sugiere la necesidad de mejorar la distribución de salas en la Biblioteca del CCM. Norte

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

INTELIGENCIA:
Archivado en sesión de fact.
15/02/2010
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENARIO

SERVICIO AFECTADO CCM. Poniente Sur**Sugerencia**

- 13 mar 2010 Sugiere la necesidad de apertura durante 24 horas de Bilioteca del CCM. Poniente Sur
28 sep 2010 Sugiere la apertura de bilioteca en horario de mañana en CCM. Poniente Sur
14 nov 2010 Sugiere la apertura de la Biblioteca del CCM. Poniente Sur, en horario de mañana

TOTAL TIPO: **TOTAL SERVICIO:** **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 54**

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/10 y 31/12/10

Servicios Sociales

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

21 jul 2010 Reclama cambio de Trabajadora Social en CCM. Arrabal del Sur
13 dic 2010 Se queja del trato dispensado por parte de Trabajadora Social en CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Arrabal del Sur

Reclamación

11 jun 2010 Reclama no ser atendida debidamente en el CSSC. Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. La Foggara

Sugerencia

7 abr 2010 Problemas con adjudicación de espacios para impartir curso en CSSC. La Foggara

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Moreras

Reclamación

15 abr 2010 Demora en la atención de citas en Servicios Sociales Moreras

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Noroeste

Reclamación

18 oct 2010 Se queja del retraso en la tramitación de expediente de Servicios Sociales relativo a Ayuda para adecuación de vivienda

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

INICIACION DE FECHA: 2013
 SECRETARIA

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Poniente Sur

Reclamación

6 sep 2010 Deficiente atención ofrecida por Trabajadora Social en CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA:
Aprobado en sección de facturas
25 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLV

SERVICIO AFECTADO: Residencia Guadalquivir**Reclamación**

4 oct 2010 Denuncia la falta de personal "auxiliares y enfermeros/as", en Residencia de Mayores Guadalquivir, por lo que desatiende

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: Servicios Sociales**Reclamación**

- 25 ene 2010 Deficiente funcionamiento y servicio por parte de la empresa concesionaria Ayuda a Domicilio
- 7 jun 2010 Denuncia que el personal de la empresa concesionaria de Ayuda a Domicilio, Claros, no está capacitado ni realizan bien
- 9 sep 2010 Reclama que Claros, empresa concesionaria, Ley Dependencia, no respeta horarios asignados a usuarios del servicio
- 18 oct 2010 Reclama contestación a escrito solicitando la instalación, de una puerta deteriorada en un incendio, solicita ayuda
- 5 nov 2010 Deficiente servicio de la empresa que suministra Comida a Domicilio (Ucalca), en malas condiciones
- 1 dic 2010 Se queja de la deficiente atención recibida por parte de la Trabajadora Social,

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 67

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de 2013

26 NOV. 2013

SECRETARIO GENERAL DEL P.L.C.A.

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares,1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/2010 y 31/12/2010

Policía Local

SERVICIO AFECTADO: Depósito de Vehículos

Reclamación

- 4 ene 2010 Se queja de la cuantía en Tasa por Retirada de vehículos, a su juicio "excesiva"
- 4 ene 2010 Se queja del Servicio de Grúa por retirada de vehículos, además de excesivamente caro, no es adecuado, provocando da
- 29 ene 2010 Se queja de la excesiva tasa por retirada de vehículos del Depósito Municipal
- 8 feb 2010 Retirada de vehículo por servicio de grúa
- 17 mar 2010 Se queja del traslado de su vehículo al Depósito Municipal por vuelta ciclista
- 15 abr 2010 Se queja del servicio ofrecido en Depósito Municipal de Vehículos
- 16 sep 2010 Reclama se instale un techado en el Depósito Municipal para proteger a los vehículos
- 1 dic 2010 No le permitieron retirar su vehículo del Depósito Municipal

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 8 mar 2010 Sugiere la instalación de barrera en la entrada al Depósito de Vehículos

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

INICIENCIA:
 / probado en sesión de fecha
 28 NOV. 2013
 EL SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO

SERVICIO AFECTADO: Policía Local

Reclamación

- 4 ene 2010 Se queja de la actitud y del trato incorrecto recibido por Agentes de Policía, tras interponer una denuncia de tráfico.
4 ene 2010 Se queja de la actitud y del trato recibido por Agente de Policía, tras realizar una consulta de tráfico
29 ene 2010 Trato incorrecto dispensado por Agente de Policía, tras llamar para denunciar una infracción de tráfico
29 ene 2010 Trato recibido por Agente de Policía durante sanción de tráfico
8 feb 2010 No atendieron llamada telefónica a Policía Local solicitando una actuación en Alcázar RR.CC.
9 feb 2010 Denuncia la existencia de personas que vigilan la zona azul y cobran dinero por ello dentro y fuera de horario
19 feb 2010 Denuncia uso indebido de autoridad (protección de datos) por parte de Policía Local
3 mar 2010 Denuncia trato recibido, desproporcionado, inapropiado, abusivo por parte de una Agente de Policía
17 mar 2010 Se queja de la falta de vigilancia policial a la entrada y salida del colegio en su zona residencia
22 mar 2010 Trato recibido por Agente de Policía adscrito al CCM, Arrabal del Sur
5 abr 2010 Repetidas llamadas al 092, para comunicar una emergencia, sin que fueran atendidas
21 abr 2010 Repetidas llamadas a Policía Local, denunciando actividad ilegal en el bajo de vivienda, sin atender petición
26 abr 2010 Reclama que le imposibilitaron la presentación de denuncia en Policía Local en Atestados, tras llamada de un cliente, sie
26 abr 2010 No le han permitido presentar una denuncia en Policía Local, en presencia de su abogada
26 abr 2010 Se queja del comportamiento y actuación de Agentes de Policía Local, durante una retirada de grúa
27 abr 2010 Se queja de trato recibido por Agente durante actuación policial, trato inadecuado e irrespetuoso
3 may 2010 Denuncia trato recibido por Agente de Policía al notificar una infracción
5 may 2010 Trato recibido por Agente de Policía
5 may 2010 Se queja del trato recibido por Agente de Policía durante actuación policial
24 may 2010 No le notifican un denuncia de tráfico en el momento de procurirse.
4 jun 2010 Reclama que le autoricen la intalación de rejas en ventanas de su vivienda, debido a aparcamiento en frente
6 jun 2010 Reclama se le permita el aparcamiento en cochera de su propiedad en edificiode El Corte Inglés
6 jun 2010 Se queja de la actitud de los Agentes Policía ante una disputa entre conductores
7 jun 2010 Se queja del incumplimiento de suspensión de obra dictado por Inspección Urbanística, denunciado en Policía Local
7 jun 2010 Presenta queja sobre el Hogar del Transeunte y Policía Local, por ho haber recibido apoyo al encontrarse a una persona
14 jun 2010 Reclama que Agentes de Policía entraron en su vivienda para detener a su nieto, sin orden de detención
14 jun 2010 Trato recibido por Agente de Policía, durante actuación policial
17 jun 2010 No fue debidamente atendida cuando llamó al 092, para denunciar un accidente, no se personó una patrulla
28 jun 2010 Denuncia estacionamientos indebidos en calle Díaz Huertas, que provocan numerosos accidentes
28 jun 2010 Denuncia que la Policía Local no asistió a un accidente de tráfico, habiendo sólo daños materiales
12 jul 2010 Denuncia la actuación y trato "humillante", recibido por Agente de Policía
26 jul 2010 Denuncia molestias ocasionadas por la existencia de terraza de Bar junto a su vivienda
9 sep 2010 Denuncia molestias ocasionadas por obras, utilización de martillo neumático, junto a Hotel Alfaro, a las 7'00 h.
13 sep 2010 Trato recibido por Agentes de Policía durante actuación policial (denuncia)
14 sep 2010 Trato deficiente recibido por Agente de Policía durante imposición de sanción de tráfico
15 sep 2010 Reclama que no atendieron, desde Policía Local, el requerimiento para realizar una denuncia, en varias ocasiones
18 oct 2010 Trato recibido por Agentes durante intervención policial
18 oct 2010 Trato "humillante" y falta de consideración y respeto hacia su persona por parte de Agente de Policía
5 nov 2010 Se queja del trato recibido por Agentes de Policía por cometer una infracción
9 nov 2010 Se queja de la grave falta de previsión ante la regulación de tráfico con motivo del plan de tráfico en la zona centro
3 dic 2010 Se queja del comportamiento de los Agentes de Policía Local
24 dic 2010 Se queja de la falta de personal de atención para interponer una denuncia

TOTAL TIPO: 42

Sugerencia

- 19 abr 2010 Sugiere se controle el aparcamiento indebido en zona de Levante
25 jul 2010 Se queja de las molestias que le ocasiona el "botellón" en calle Albahaca, Sugiere se prohíba aparcar y estacionar en la c

TOTAL TIPO: 2

TOTAL SERVICIO: 44 83,02%

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 53



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/10 y 31/12/10

Medio Ambiente

SERVICIO AFECTADO: Ciudad de los Niños

Reclamación

- 4 ene 2010 Se queja de la "reserva de mesas" (para la celebración de cumpleaños) en la Ciudad de los Niños
- 4 ene 2010 Se queja de la "reserva de mesas" (para la celebración de cumpleaños) en la Ciudad de los Niños
- 26 abr 2010 Reclama mayor seguridad en la Ciudad de los Niños, ante incidentes ocasionados
- 27 abr 2010 Reclama mayor seguridad en Ciudad de los Niños, presencia policial (problemas de vandalismo)
- 27 abr 2010 Reclama mayor seguridad en Ciudad de los Niños, presencia policial (problemas de vandalismo)
- 27 abr 2010 Reclama mayor seguridad en Ciudad de los Niños, presencia policial (problemas de vandalismo)
- 4 jun 2010 Reclama mayor seguridad en la Ciudad de los Niños
- 4 jun 2010 Reclama la habilitación de un lugar para aparcamiento de bicicletas en el interior de la Ciudad de los Niños
- 17 jun 2010 Se queja que no le permitieron tumbarse sobre el césped en la Ciudad de los Niños, no estando señalizado
- 27 jul 2010 Se queja del horario de cierre en verano de la Ciudad de los Niños
- 10 sep 2010 Reclama la instalación de aparcamiento para biciletas en interior de Ciudad de los Niños
- 13 sep 2010 Reclama la limpieza y recogida de papeleras existentes en Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja de la "reserva de mesas" (para la celebración de cumpleaños) en la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Reclama un aparcamiento para minusválidos en la Ciudad de los Niños, (su hijo es discapacitado)
- 18 nov 2010 Se queja de un accidente ocasionado por falta de iluminación en la parque de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de La Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja de un problema relativo al uso de la tirolina en la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del uso indebido de la Tirolina, para uso de cumpleaños en la Ciudad de los Niños
- 19 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 19 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 19 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 19 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños
- 19 nov 2010 No le permitieron colgar una cartel sobre una charla infantil en la Ciudad de los Niños, permitiendo otro de una exposición

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 6 abr 2010 Sugiere mejor gestión de las esperas en los juegos de la Ciudad de los Niños
- 26 jul 2010 Sugiere se adecue información de horarios en pag. Web de Ciudad de los niños
- 27 jul 2010 Sugiere un servicio de ATS. En las instalaciones de la Ciudad de los Niños
- 18 nov 2010 Se queja del horario de cierre del parque de la Ciudad de los Niños

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

Inicialmente
 probado en sector de fecha
 26 NOV 2013

SERVICIO AFECTADO: Zoológico

0016

Sugerencia

- 22 jun 2010 Sugiere la instalación de papeleras en instalaciones del Zoo
- 1 sep 2010 Sugiere se dote al Zoo de un "mono Gibón", para dar compañía al que existe ya

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 34

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
26 NOV 2013
EL SECRETARIO GENERAL

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/2010 y 31/12/10

Atención Ciudadana

SERVICIO AFECTADO: Atención Ciudadana

Reclamación

- 22 mar 2010 Elevado tiempo de espera para recoger carta de pago de un recibo en OAC
- 6 abr 2010 Información insuficiente e incorrecta ofrecida por Atención Ciudadana
- 15 abr 2010 Reclama exigencias de documentación innecesaria para trámite en Padrón de Habitantes
- 7 jun 2010 Ausencia de personal de advto de Atención Ciudadana en CCM. Levante
- 22 jul 2010 Se queja del sistema de turnos en Oficina de Atención Ciudadana
- 27 jul 2010 Se queja del tiempo de espera para ser atendida en OAC.

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 15 abr 2010 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana, sugiere se agilice

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante

Reclamación

- 3 mar 2010 Se queja de la atención recibida por personal de Atención Ciudadana en CCM. Levante
- 11 jun 2010 Ausencia de personal de Atención Ciudadana en CCM. Levante

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur

Reclamación

- 25 ene 2010 Ausencia de personal de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur, desatendiendo el servicio
- 26 ene 2010 Elevado tiempo de espera para en servicio de Atención Ciudadana del CCM. Poniente Sur
- 15 jun 2010 Ausencia de personal de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur, desatendiendo el servicio
- 15 jun 2010 Se queja de la información recibida por personal de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 3 may 2010 Sugiere se habilite un mostrador con formularios, instancias, en CCM. Poniente Sur, para agilizar trámites advtos.
- 4 may 2010 Sugiere se instale una máquina expendedora de turnos en CCM. Poniente Sur
- 15 jun 2010 Sugiere la instalación de dispensador de números en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
- 15 jun 2010 Sugiere la instalación de dispensador de números en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
- 15 jun 2010 Sugiere la instalación de dispensador de números en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
- 21 jun 2010 Sugiere la instalación de dispensador de números en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha
07/11/2013

GENERAL DEL PA...

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 19

EXCUSENDA:
Faltado en sesión de fecha:

29 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL P.M.D.C.

7 6 NOV. 2013

DILIGENCIA:
 Aprobada en sesión de fecha:

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLANO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS /DIRECCIONES GENERALES	CONCEPTO	
	Deficiente señalización, direccionamiento de los servicios	Se comunica a la D. General competente la instalación de los elementos necesarios, a fin de evitar confusiones, accidentes, si insta a la instalación de sistemas de turnos, instalación de carteles, mejorar la señalización.
	Horarios de apertura y cierre de los edificios y servicios municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Escasez de recursos humanos, bajas por enfermedad, permisos reglamentarios. En ocasiones patilladas con bolsa de trabajo. El horario se organiza para favorecer al mayor número de personas. Se intenta ofrecer un servicio de calidad, ágil y útil a los ciudadanos.
	Elevados tiempo de espera en atención	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento del volumen de trabajo y atención al ciudadano, alargando con ello el tiempo de espera, unido a los escasos recursos de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.
	Sobre derivación a otros centros o Unidades	No se han producido reclamaciones
	Falta de personal de atención al público	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Alto volumen de atención al ciudadano, escasos recursos de personal, turnos de descanso, permisos reglamentarios, reducen el nº de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.

FILIGENCIA:
 Aprobado en sesión de fecha:
 19 MAR 2009

SECRETARIO GENERAL DEL PR ENO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
<p>CONCEPTO</p>	
<p>Trato incorrecto</p>	<p>Explicación de motivos que han generado la reclamación. Malentendidos, distintas versiones. Los servicios informan que la actitud del funcionario es correcta. Se han iniciado oportunas averiguaciones para aclarar situaciones detectadas. Se recuerda al funcionario la obligación de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el ciudadano y su derecho de ser tratado éste con respeto y consideración.</p>
<p>Información insuficiente</p>	<p>Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Falta de coordinación entre servicios. Con independencia, se adoptan medidas para solventar las reclamaciones. Se amplía detalladamente la información solicitada.</p>
<p>Falta de capacitación y aptitud del funcionario</p>	<p>Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Los servicios informan que la actuación del funcionario fue correcta. Lamentamos haber dado esta impresión, trabajamos para mejorar.</p>
<p>Repetidas visitas para trámites</p>	<p>Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Se le aclara detalladamente, los pasos a seguir en futuras ocasiones, a fin de evitar molestias al ciudadano.</p>

II.
 COMUNICACIÓN E
 INTERACCIÓN

ELIENCIA:
7 probado en sesión de fecha

23 NOV 2009

EL SECRETARIO GENERAL DEL PM LMO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO		
Retrasos en la resolución de sus expedientes		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento de volumen de trabajo en el servicio, cierto retraso en gestión de documentos, escasos recursos humanos disponibles. Trabajamos para ofrecer servicio de calidad. Incremento de personal. Excesiva carga de trabajo.
Errores en la tramitación de sus expedientes		Lamentamos molestias. Se amplia detallada y cronológicamente la información, se informa que el expediente se ha resuelto.
Métodos de admisión, inscripción o adjudicación a cursos, talleres, actividades		Explicamos los motivos que generan la reclama. Las actividades tienen carácter periódico, se ubican en Salas con poco aforo. La concesión de autorizaciones, están superadas a disponibilidad de espacios. Solicitud de reservas, no implica la aprobación de la misma.
III. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		



ATILIGENCIA:
 / protocolado en sesión de fecha

2011 2013

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS	CLASIFICACIÓN	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO	CIVIL	
Temperatura y condiciones ambientales de las instalaciones municipales	ARQUITECTÓNICA DEL PLANO	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Remodelación de espacios, al objeto de acondicionar zonas específicas. Agradecemos pongan de manifiesto deficiencias, para mejorar los servicios.
Insuficiencia de espacio		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Espacios limitados, aforos reducidos, espacios ocupados. Estudios para solucionar problemas.
IV. EQUIPAMIENTO Y AMBIENTE Falta de aseos, equipamiento, deficiente estado de mantenimiento y limpieza de cabinas telefónicas de uso público, fotocopiadoras, etc		Existen servicios de limpieza diaria. Se tiene espacial cuidado en espacios comunes. Es responsabilidad y se requiere del compromiso de todos, incluidos usuarios, colaboración de quien hace uso de los mismos. Sólo suelen existir casos puntuales. Se toman medidas, no obstante.
Existencia de barreras arquitectónicas		Instalación de rampas que faciliten el acceso a edificios e instalaciones. Se efectúan adaptaciones, si es posible. Normativas de aplicación. Estudios para solucionar problemas. Adaptaciones para acceso a personas con movilidad reducida.
Deficiencias de sistemas informáticos		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Dificultades técnicas, fallos en sistemas informáticos, se invita a acudir a centros próximos y al Servicio de Atención Telefónica del Ayto. Problemas en servicio de acceso a Internet, correo electrónico. Importante entrada de virus en la red.
Deficiente estado de mantenimiento de instalaciones		Existen instalaciones que no reúnen las mejores condiciones. Se trasladada a la Dirección Gral. Competente a fin de subsanar deficiencias. Nos hacemos cargo de la reclamación, agradeceremos ponga de manifiesto deficiencias para mejorar servicios municipales.

CILICENCIA:
 Probado en sesión de fecha:

16 MAR 2019

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO	
CONCEPTO			
No acceso a expedientes		Rogamos se comuniquen con antelación la retirada de reservas. Previamente autorizadas y respetando los plazos estipulados	
Exigencias de documentación innecesaria		No se han producido	
V. OTRAS CAUSAS Otras a determinar		Explicación de los motivos que han motivado la reclamación. <ul style="list-style-type: none"> • Excesivo cobro de tasas • Parquímetros, zona azul • Falta de intérprete signos en curso • Zonas aparcamiento con tickets 	

433/13
0000

SECRETARÍA GENERAL

21 NOV. 2013

REGISTRO DEL PLENO

Nº Entrada: 769 de 12/18

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

MEMORIA PARA EL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2011

El presente informe resume la actividad realizada por la Unidad de Quejas y Reclamaciones, dependiente de la Dirección General de Gestión, durante el año 2011. Con la publicación de este informe anual se pretende plasmar las actuaciones llevadas a cabo con la finalidad de detectar las deficiencias que presentan los servicios municipales que difieren de las buenas prácticas que han de regir el correcto funcionamiento y la gestión de los mismos y, así mejorar las relaciones con los ciudadanos/as.

Esta memoria-informe, siguiendo la estructura de años anteriores, se inicia con información estadística, donde se detalla en cifras los expedientes durante el año 2011, distinguiendo entre expedientes referidos a reclamaciones y sugerencias, donde cabe señalar lo siguiente:

- El número de expedientes tramitados, se ha incrementado con respecto al año anterior, elevándose la cifra total a 431, de los cuales 397 fueron reclamaciones y 34 sugerencias.
- Se han derivado a otros servicios 11 expedientes, por no ajustarse al procedimiento de Reclamaciones y Sugerencias, siendo referidos a recursos, alegaciones y sanciones de tráfico.

Como en años anteriores, este informe proporciona información sobre reclamaciones y sugerencias distribuidas por Direcciones Generales, en función del número de expedientes.

Se adjuntan Informes-resumen, donde se refleja información sobre tipología de las reclamaciones y sugerencias, cuestiones reclamadas y Servicios afectados, dependientes de las Direcciones Generales.

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente informe, numerado del 0 al 19, ha sido examinado en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de fecha 26/11/13.

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno

Fdo: Valentino Larela Pérez.

... una vez conseyo que del presente informe tomé conocimiento el Pleno. Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria de fecha 17/12/13. Ex secretario General del Pleno

Fdo: Valentino Larela Pérez

DILIGENCIA:
firmado en sesión de fecha:
16 NOV. 2013

Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

**DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES
GENERALES**

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN 122 expedientes, representa el 28'31%

La distribución principalmente es la siguiente:

1. Atención Ciudadana en CCM.	64
2. Atención Ciudadana	15
3. Centro Proceso Datos	29
4. Correo y Reparto	8
5. Autorizaciones y Sanciones	4

DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA 59 expedientes, representa el 13'69 %

Afectando principalmente :

1. Biblioteca Central	12
2. Bibliotecas de distintas sucursales	32
3. Alcázar de los RR.CC.	10

➤ **DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR** 58 expedientes, representa el 13'46 %

Distribuidas de la siguiente forma:

1. C. de Mayores	28
2. C.S.S.C.	11
3. Escuelas de Verano	8
4. Centros Cívicos Municipales	5
5. OMIC	3
6. Servicios Sociales	2

➤ **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA, VIAL Y MOVILIDAD** con 55 expedientes que representan un 12'76%, distribuidas entre

1. Policía local	26
2. Depósito de Vehículos	22
3. Movilidad	5
4. Seguridad y Tráfico	1

DILIGENCIA:
Aprobada en sesión de fecha:

16 MAY 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

- DIRECCIÓN GENERAL DE PRESIDENCIA que comprende la totalidad de los Centros Cívicos Municipales, con 47 expedientes.
- DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE E INFRAESTRUCTURAS con 34 expedientes, que representan el 7'89 % , principalmente distribuidas:

1. Ciudad de los Niños	10
2. —Infreestructuras	1
3. Parques y Jardines	3
4. Pavimentación	3
5. Zoológico	11
6. Alumbrado público	3
7. Proyectos	1
8. Medio Ambiente	1

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTIDADES PÚBLICAS, 24 reclamaciones, distribuidas:

1. SADECO	8
2. Gerencia de Urbanismo	6
3. I.M.D	4
4. AUCORSA	2
5. VIMCORSIA	2
6. Jardín Botánico	1
7. IMAE	1

- DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA con 19 expedientes con el 4'41 %

1. Gestión Tributaria	13
2. Recaudación	6

- DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD, JUVENTUD, COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD, 6 entre reclamaciones y sugerencias en su totalidad en la Casa de la Juventud.

DILIGENCIA:
Aprobada en sesión de fecha.

26 NOV. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENIS

Dirección General de Gestión



Unidad de Quejas y Reclamaciones

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

La clasificación de las Reclamaciones y Sugerencias se efectúa por conceptos, agrupándolas según la siguiente clasificación:

1. Organización y funcionamiento de los Servicios
2. Comunicación
3. Procedimientos operativos
4. Equipamiento y Ambiente
5. Otras causas (varias)

Dentro de la Organización y Funcionamiento (1) los servicios experimentan principalmente:

- Problemas con horarios de apertura y cierre de los edificios municipales
- Elevados tiempos de espera en atención a los ciudadanos
- Falta de personal de atención al público

En Comunicación, hay que destacar los expedientes clasificados por:

- Trato incorrecto ofrecido al ciudadano
- Información insuficiente ofrecida
- Falta de capacitación y aptitud del funcionario
- Repetidas visitas para trámites

Procedimientos Operativos

- Retrasos en la resolución de expedientes
- Errores en la tramitación de expedientes
- En Actividades, inscripciones, adjudicaciones, prohibición de usos

En equipamiento y Ambiente:

- Condiciones ambientales inadecuadas de las instalaciones municipales,
- Insuficiencia de espacio
- Deficiente mantenimiento y estado de limpieza
- Barreras arquitectónicas
- Deficiencias en sistemas informáticos
- Deficiente estado de mantenimiento de edificios e instalaciones
- Deficiencias en equipamiento y mobiliario urbano

Por otras causas:

- Exigencias de documentación, normativas, motivos religiosos, supresión de actividades

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

28 de mayo de 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENIS



**AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA**
Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

- Gestión, con 122 expedientes, es la Dirección General a la que se le presentó mayor número de reclamaciones en este año, incrementando respecto al año anterior. Según la tipología de las reclamaciones, los principales motivos de reclamación son:
 - Elevado tiempo de espera para ser atendido
 - Falta de personal de atención en los servicios municipales
 - Deficiente funcionamiento de los equipos informáticos en los centros
- No obstante, hay que destacar que el principal motivo del notable aumento de reclamaciones en esta Dirección General, es atribuida a la consolidación de la Oficina de Atención Ciudadana y al alto volúmen de atención, tanto en la Sede Central como en los distintos distritos en los que opera.
- Disminuyó el número de reclamaciones presentadas a la Biblioteca Central subiendo en cambio en las distinta sucursales, principalmente el el CCM. Norte y CCM. Poniente Sur, debido a los horarios de cierre y apertura de las mismas en épocas de exámenes.
- En relación a la Dirección Genral de Bienestar Social, ha bajado el número de expedientes con motivo de las Escuelas Municipales de Verano, que el pasado año había incrementado. No obstante las reclamaciones presentadas al servicio de Mayores han crecido en este ejercicio.
- Hay que destacar que los expedientes presentados a la Dirección General de Seguridad, han disminuido aún con las reclamaciones presentadas en el Depósito Municipal de Vehículos, motivadas por la imposibilidad de abonar la Tasa por Recogida de vehículos, con tarjetas de crédito. Se observa una bajada en las quejas relacionadas con el trato dispensado al ciudadano y a la actuación de los Agentes de Policía Local.

DILIGENCIA:
 a) analizado por sesión de fecha:

20 JUL 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO

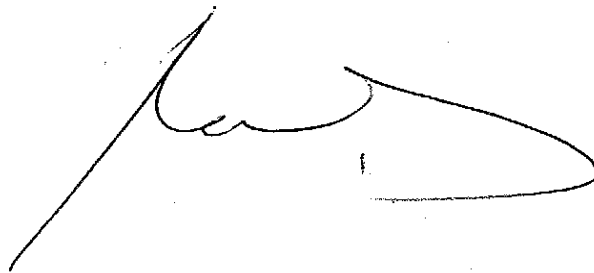
- Cabe destacar, igualmente, la disminución de expedientes en relación a la Ciudad de los Niños, hecho motivado por la adaptación del horario del parque a la ciudadanía, motivo de anteriores reclamaciones.

*Se adjunta esta información detallada e informe adjunto por Servicios afectados.

Se reitera a las Direcciones Generales la necesidad de cumplir de forma escrupulosa con los plazos establecidos en la normativa para enviar los informes y que la demora en la presentación de los mismos puede dar lugar a la falta de contestación al ciudadano, por tanto, contrario a su actuación por falta de colaboración con el Servicio, que, por lo demás, en nada favorece al reclamante.

Córdoba, 28 de octubre de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN Y COMERCIO



Miguel Ángel Moreno Díaz

DILIGENCIA:

Apróbadlo en sesión de 26/10/13

26/10/13

EL SECRETARIO GENERAL DE LA ENT.



AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA

Unidad de Quejas y Reclamaciones

0006

Resumen de las principales Reclamaciones y sugerencias elaboradas por Servicios AÑO 2011

EMPLACAMIENTO:
dependiendo de posición de fecha:

7 de ABRIL 2013

SEDE AYUNTAMIENTO DE CORDOBA



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/2011 y 31/12/2011

Atención Ciudadana

SERVICIO AFECTADO: Atención Ciudadana

Reclamación

26 ene 2011	Se queja del elevado tiempo de espera para ser atendida en Oficina de Atención Ciudadana
26 ene 2011	Se queja del funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana, a su juicio, deficiente
3 feb 2011	Exige se cumpla la obligatoriedad de facilitar el acceso electrónico a los ciudadanos en los servicios públicos. No puede h
7 feb 2011	Se queja de las dificultades para tramitar gestiones con el Padrón de Habitantes
24 feb 2011	Falta del Servicio de interpretación para personas con discapacidad auditiva en OAC, reclama la reanudación del servicio
24 feb 2011	Falta del Servicio de interpretación para personas con discapacidad auditiva en OAC, reclama que dicho servicio sea rea
24 feb 2011	Falta del Servicio de interpretación para personas con discapacidad auditiva en OAC, reclama la reanudación del servicio
11 mar 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendido en Oficina de Atención Ciudadana
25 mar 2011	Se queja de repetidas visitas para realizar trámite del Padrón de Hbitantes
25 mar 2011	Se queja del elevado tiempo de espera para ser atendido en OAC.
8 abr 2011	Se queja de falta de contestación a reclamación presentada con anterioridad en Atención Ciudadana
25 may 2011	Información incorrecta en Servicio telefónico de Ayuntamiento, Atención Ciudadana
11 jun 2011	Falta de personal en Atención Ciudadana en Capitulares, lo que ocasiona elevado tiempo de espera
29 nov 2011	Se queja del trato recibido por personal de la Oficina de Atención Ciudadana

TOTAL TIPO: 14

Sugerencia

2 feb 2011	Se queja que, siendo funcionaria municipal, para obtener certificado digital, esperó 2 horas para ser atendida en la OAC..
------------	--

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 15 18,99%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Alcolea

Reclamación

1 dic 2011	Se queja de la excesiva burocracia para cumplimentar y presentar un documento
------------	---

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 1,27%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur**Reclamación**

- 1 mar 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Registro OAC del CCM. Arrabal del Sur
- 1 mar 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Registro de OAC.en CCM. Arrabal del Sur
- 1 mar 2011 Con motivo del nuevo sistema de registro, denuncia el elevado tiempo de espera para realizar gestiones en el OAC. del
- 1 mar 2011 Falta de personal de Atención Ciudadana en CCM. Arrabal del Sur
- 1 mar 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendido en OAC de ccm. Arrabal del Sur
- 1 mar 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Registro de OAC.en CCM. Arrabal del Sur
- 2 mar 2011 Se queja del elevado tiempo de espera en Registro de OAC. De CCM. Arrabal del Sur
- 7 mar 2011 Elevado tiempo de espera en el Registro del CCM. Arrabal del Sur
- 9 jun 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana del CCM. Arrabal del Sur
- 4 jul 2011 Elevado tiempo de espera para realizar un trámite en el CCM. Arrabal del Sur
- 1 sep 2011 Deficiente atención recibida por Atención Ciudadana del Distrito Sur
- 7 oct 2011 Error por parte de personal del CCM. Arrabal del Sur, al dar un Alta en Padrón de Habitantes
- 15 dic 2011 Ausencia de personal administrativo en Atención Ciudadana

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 1 mar 2011 Falta de personal para atender Registro de Documentos en CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante****Reclamación**

- 7 feb 2011 Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Levante
- 18 feb 2011 Deficiente trato ofrecido por personal del Servicio de Atención Ciudadana en CCM. Levante
- 26 feb 2011 Se queja que lo derivaron a varios centros cívicos para realizar un trámite del Padrón de Habitantes, por falta de personal
- 25 mar 2011 Reclama que no le grabaron una Sanción de Tráfico, para poder abonarla en la CCM. Levante
- 23 jun 2011 Repetidas visitas para realizar un trámite, por falta de personal en CCM. Levante, por ausencia de personal

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte****Reclamación**

- 11 mar 2011 No le admitieron escrito en el Registro del CCM. Norte
- 15 mar 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendida en Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Norte
- 30 mar 2011 Reclama aumento de personal de Atención Ciudadana en CCM. Norte
- 16 may 2011 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana en CCM. Norte

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 6 sep 2011 Sugiere la instalación de dispensador de turnos en CCM. Norte, a fin de evitar conflictos

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur**Reclamación**

3 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
3 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
3 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
3 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
4 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
4 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
4 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
7 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
9 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
9 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
9 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
9 feb 2011	Se queja de la falta de personal de atención en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
11 feb 2011	Se queja de la falta de personal de atención en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
15 feb 2011	Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
3 mar 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendida en Atención Cudadana en CCM. Poniente Sur
3 mar 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendida en Atención Cudadana en CCM. Poniente Sur
3 mar 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendida en Atención Cudadana en CCM. Poniente Sur
3 mar 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendida en Atención Cudadana en CCM. Poniente Sur
3 mar 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendida en Atención Cudadana en CCM. Poniente Sur
3 mar 2011	Deficiente información recibida por personal de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
11 mar 2011	Deficiente información ofrecida por OAC en CCM. Poniente Sur
31 mar 2011	Se queja de personal insuficiente de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
28 abr 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
28 abr 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
28 abr 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
2 may 2011	Excesivo tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
20 may 2011	Falta de personal de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur, lo que ocasiona pérdida de tiempo
20 may 2011	Falta de personal de Atención Ciudadana en CCM. CCM. Poniente Sur
20 may 2011	Falta de personal de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur
20 may 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendido en OAC del CCM. Poniente Sur
2 jun 2011	Deficiente atención recibida en el Registro de Documentos del CCM. Poniente Sur, por lo que no pudo entregar la docum
9 jun 2011	Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana del CCM. Poniente Sur
23 jun 2011	Elevado tiempo para ser atendido en Atención Ciudadana del CCM. Poniente Sur
28 jun 2011	Elevado tiempo de espera para presentar documentos en registro de Atención Ciudadana del CCM. Poniente Sur
19 sep 2011	Se queja de la falta de personal administrativo en CCM. Poniente Sur
10 oct 2011	Se queja del cierre del CCM. Poniente Sur, en tres ocasiones, dentro del horario
12 dic 2011	Se queja de que no realizaron correctamente el Traslado de domicilio que solicitó hace dos meses

TOTAL TIPO: 37

Sugerencia

2 feb 2011 Elevado tiempo de espera par ser atendido en la Oficina de Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur, Sugiere se refuer

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 38 48,10%

SERVICIO AFECTADO: CCM. Sebastián Cuevas**Reclamación**

1 sep 2011 Reclama la existencia de un Registro de Documentos en el CCM. Sebastián Cuevas

TOTAL TIPO: 1

TOTAL SERVICIO: 1 1,27%

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 79



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares,1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/11 y 31/12/11

Centro Proceso Datos

SERVICIO AFECTADO: Biblioteca Central

Reclamación

1 sep 2011 Se queja del deficiente funcionamiento de equipos informáticos en Biblioteca Central

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

sep 2011 Se queja del funcionamiento de equipos informáticos en Biblioteca Arrabal del Sur

sep 2011 Deficiencias en equipos informáticos en Biblioteca de CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Reclamación

1 sep 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. Centro

1 sep 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. Centro

1 sep 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. Centro

15 sep 2011 Dericiente estado de mantenimiento de equipos informáticos en CCM. Centro

TOTAL TIPO:

Sugerencia

7 jul 2011 Sugiere se mejoren los equipos informáticos con conexión a Internet en CCM. Centro

5 oct 2011 Sugiere se mejore el funcionamiento de equipos informáticos de libre acceso en CCM. Centro

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. El Higerón**Reclamación**

- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 30 oct 2011 Deficiencias en equipos informáticos en CCM. El Higerón
- 15 dic 2011 Deficiencias en conexión a internet en equipos informáticos CCM. El Higerón

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte****Reclamación**

- 1 nov 2011 Se queja del deficiente funcionamiento de equipos informáticos en CCM. Norte

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Villarrubia****Reclamación**

- 12 sep 2011 Deficiente estado de mantenimiento de equipos informáticos en CCM. Villarrubia
- 20 sep 2011 Se queja del funcionamiento de equipos informáticos en CCM. Villarrubia

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 6 jun 2011 Deficiente funcionamiento de equipos informáticos con acceso a Internet en CCM. Villarrubia

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 29**
 DILIGENCIA:
 Aprobado en sesión de fecha
 20/11/2013
 EL SECRETARIO GENERAL

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/2011 y 31/12/2011

Bibliotecas

SERVICIO AFECTADO: Biblioteca Central

Reclamación

- 13 ene 2011 Deficiencias en los equipos informáticos de Biblioteca Central
- 7 mar 2011 Le reclaman la devolución de una préstamo bibliotecario, realizado con su tarjeta, durante el periodo en que la tenía extra
- 15 mar 2011 No pudo hacer uso de la Sala de Internet en Biblioteca Central, por estar ocupada, dando clases, sin información
- 30 mar 2011 Reclama mayor medidas de seguridad en Biblioteca Central, tras sufrir el robo del móvil de su mochila
- 21 jun 2011 Se queja de la sustracción de su monedero del bolso en Biblioteca Central
- 23 jun 2011 Se queja del trato recibido por personal de Biblioteca Central, no adecuado, a su juicio
- 1 sep 2011 Trato recibido y comportamiento de bibliotecaria en Biblioteca Central
- 10 oct 2011 Error en procedimiento de devolución de libro en Biblioteca Central
- 11 oct 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana y tarde de biblioteca de CCM. Norte
- 14 oct 2011 Reclama la apertura de otra sala de lectura en Biblioteca Central
- 17 oct 2011 Se queja de la sustracción de un libro de su propiedad en Biblioteca Central, reclama mayor vigilancia

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 10 oct 2011 Sugiere se habiliten más puestos de lectura en Biblioteca Central

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Reclamación

- 24 jun 2011 Reclama apertura de biblioteca del CCM. Centro en horario de mañana

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Fuensanta

Reclamación

- 25 feb 2011 Se queja de las deficiencias en conexión a Internet en el CCM. Fuensanta
- 25 feb 2011 Se queja de las deficiencias en conexión a Internet en el CCM. Fuensanta
- 25 feb 2011 Se queja de las deficiencias en conexión a Internet en el CCM. Fuensanta
- 25 feb 2011 Se queja de las deficiencias en conexión a Internet en el CCM. Fuensanta

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA:
 Aprobado en sesión de fecha:
 25 de octubre de 2013
 SECRETARÍA GENERAL DE AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante**Sugerencia**

20 may 2011 Sugiere se habilite una Sala de Estudio en CCM. De Levante

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte****Reclamación**

- 8 abr 2011 Deficiente funcionamiento del servicio de Internet en Biblioteca del CCM. Norte
 21 jun 2011 Reclama al apertura de Biblioteca del CCM. Norte en horario de tarde
 21 jun 2011 Reclama al apertura de Biblioteca del CCM. Norte en horario de tarde
 22 jun 2011 Reclama acepten en la Biblioteca un libro de la Biblioteca de Junta
 7 jul 2011 Se queja del horario del horario de biblioteca del CCM. Norte, cerrada en horario de mañana
 1 sep 2011 Reclama el cierre de la Biblioteca del CCM. Norte, en horario de tardes, así como la apertura, el 15 de sepre.
 7 oct 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana y tarde de biblioteca de CCM. Norte
 11 oct 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana de la biblioteca del CCM. Norte
 11 oct 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana de la biblioteca del CCM. Norte
 11 oct 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana y tarde de biblioteca de CCM. Norte DE LUNES S VIERNES
 11 oct 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana y tarde de biblioteca de CCM. Norte
 21 oct 2011 Reclama apertura de biblioteca CCM. Norte, en horario de mañana
 21 oct 2011 Reclama apertura de biblioteca CCM. Norte, en horario de mañana
 12 dic 2011 Reclama apertura diaria en horario de mañana y tarde de biblioteca de CCM. Norte
 20 dic 2011 Reitera la apertura de biblioteca CCM. Norte, en horario de mañana
 20 dic 2011 Reitera la apertura de biblioteca CCM. Norte, en horario de mañana
 20 dic 2011 Problemas con horario de apertura por parte de la responsable de biblioteca en CCM. Norte
 21 dic 2011 Problemas con horario de apertura por parte de la responsable de biblioteca en CCM. Norte

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 1 mar 2011 Deficientes condiciones ambientales, excesivo ruido producido por actividades culturales e infantiles en biblioteca del CC
 11 oct 2011 Sugiere la instalación de buzón en los centros cívicos, para facilitar la entrega de libros de la biblioteca

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur****Reclamación**

- 30 oct 2011 Reclama apertura de biblioteca CCM. Poniente Sur, en horario de mañana
 14 nov 2011 Condiciones ambientales inadecuadas en biblioteca Poniente Sur, (excesivo ruido)
 14 nov 2011 Condiciones ambientales inadecuadas en biblioteca Poniente Sur, (excesivo ruido)

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 24 jun 2011 Solicita la apertura de Biblioteca del CCM. Poniente Sur, en horario de tarde
 24 jun 2011 Solicita la apertura de Biblioteca del CCM. Poniente Sur, en horario de tarde
 1 sep 2011 Sugiere apertura de biblioteca del CCM. Poniente Sur, en horario de tarde

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 44**

DELEGACIÓN
 Aprobado en sesión de fecha:
 26/10/2013



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares,1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/2011 y 31/12/2011

Mayores

SERVICIO AFECTADO: C. Mayores El Higuierón

Reclamación

- 15 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro
- 25 abr 2011 Reclama el cambio de fecha de una actividad en el C. de Mayores del Higuierón, dentro del funcionamiento del centro

TOTAL TIPO: 17

TOTAL SERVICIO: 17 60,71%

SERVICIO AFECTADO: CCM. El Higuierón

Reclamación

- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores
- 8 abr 2011 Se queja del funcionamiento del CCM. del Higuierón , al cambiar una actividad dirigida a los Mayores

TOTAL TIPO: 11

TOTAL SERVICIO: 11 39,29%

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 28

Unidad de Quejas y Reclamaciones

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS /DIRECCIONES GENERALES	CONCEPTO	
	Deficiente señalización, direccionamiento de los servicios	Se comunica a la D. General competente la instalación de los elementos necesarios, a fin de evitar confusiones, accidentes, si insta a la instalación de sistemas de turnos, instalación de carteles, mejorar la señalización.
	Horarios de apertura y cierre de los edificios y servicios municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Escasez de recursos humanos, bajas por enfermedad, permisos reglamentarios. En ocasiones paliadas con bolsa de trabajo. El horario se organiza para favorecer al mayor número de personas. Se intenta ofrecer un servicio de calidad, ágil y útil a los ciudadanos.
	Elevados tiempo de espera en atención	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento del volumen de trabajo y atención al ciudadano, alargando con ello el tiempo de espera, unido a los escasos recursos de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.
Sobre derivación a otros centros o Unidades	No se han producido reclamaciones	
Falta de personal de atención al público	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Alto volumen de atención al ciudadano, escasos recursos de personal, turnos de descanso, permisos reglamentarios, reducen el nº de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.	

SECRETARÍA GENERAL DEL ALENDO

CIVIL 2014 2

 fecha de depósito de la reclamación
 :VICERRECTOR

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO		
Trato incorrecto		Explicación de motivos que han generado la reclamación. Malentendidos, distintas versiones. Los servicios informan que la actitud del funcionario es correcta. Se han iniciado oportunas averiguaciones para aclarar situaciones detectadas. Se recuerda al funcionario la obligación de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el ciudadano y su derecho de ser tratado éste con respeto y consideración.
II. COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN		
Información insuficiente		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Falta de coordinación entre servicios. Con independencia, se adoptan medidas para solventar las reclamaciones. Se amplia detalladamente la información solicitada.
Falta de capacitación y aptitud del funcionario		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Los servicios informan que la actuación del funcionario fue correcta. Lamentamos haber dado esta impresión, trabajamos para mejorar.
Repetidas visitas para trámites		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Se le aclara detalladamente, los pasos a seguir en futuras ocasiones, a fin de evitar molestias al ciudadano.

ONGE LA TIJU TELERINHO 07/07/2015

07/07/2015

Fecha de sesión de aprobación:
DILIGENCIA:

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
III. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	CONCEPTO	
	Retrasos en la resolución de sus expedientes	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento de volumen de trabajo en el servicio, cierto retraso en gestión de documentos, escasos recursos humanos disponibles. Trabajamos para ofrecer servicio de calidad. Incremento de personal. Excesiva carga de trabajo.
	Errores en la tramitación de sus expedientes	Se amplia detallada y cronológicamente la información, se informa que el expediente se ha resuelto.
	Métodos de admisión, inscripción o adjudicación a cursos, talleres, actividades	Explicamos los motivos que generan la reclama. Las actividades tienen carácter periódico, se ubican en Salas con poco aforo. La concesión de autorizaciones, están supeditadas a disponibilidad de espacios. Solicitud de reservas, no implica la aprobación de la misma.

SECRETARÍA GENERAL DEL PE ENCO

SECRETARÍA GENERAL DEL PE ENCO

SECRETARÍA GENERAL DEL PE ENCO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
CONCEPTO		
Temperatura y condiciones ambientales de las instalaciones municipales		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Remodelación de espacios, al objeto de acondicionar zonas específicas. Agradecemos pongan de manifiesto deficiencias, para mejorar los servicios.
Insuficiencia de espacio		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Espacios limitados, aforos reducidos, espacios ocupados. Estudios para solucionar problemas.
Falta de aseos, equipamiento, deficiente estado de mantenimiento y limpieza de cabinas telefónicas de uso público, fotocopiadoras, etc		Existen servicios de limpieza diaria. Se tiene espacial cuidado en espacios comunes. Es responsabilidad y se requiere del compromiso de todos, incluidos usuarios, colaboración de quien hace uso de los mismos. Sólo suelen existir casos puntuales. Se toman medidas, no obstante.
Existencia de barreras arquitectónicas		Instalación de rampas que faciliten el acceso a edificios e instalaciones. Se efectúan adaptaciones, si es posible. Normativas de aplicación. Estudios para solucionar problemas. Adaptaciones para acceso a personas con movilidad reducida.
Deficiencias de sistemas informáticos		Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Dificultades técnicas, fallos en sistemas informáticos, se invita a acudir a centros próximos y al Servicio de Atención Telefónica del Ayto. Problemas en servicio de acceso a Internet, correo electrónico. Importante entrada de virus en la red.
Deficiente estado de mantenimiento de instalaciones		Existen instalaciones que no reúnen las mejores condiciones. Se trasladada a la Dirección Gral. Competente a fin de subsanar deficiencias. Nos hacemos cargo de la reclamación, agradecemos ponga de manifiesto deficiencias para mejorar servicios municipales.

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL

0 9 1 1 1 1

Fecha de registro de la reclamación: 09/05/2011
 CALIFICACIÓN: 0

433/13
0000

21 NOV. 2013

REGISTRO DEL PLENO
N.º Entrada: 770 Hora: 12:48

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno
Unidad de Gestión Quejas y Reclamaciones

MEMORIA PARA EL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PARA EL EJERCICIO 2012

En las siguientes páginas se presenta la memoria elaborada por la Unidad de Quejas y Reclamaciones, correspondiente al año 2012. Como se verá a continuación, en el presente ejercicio se ha producido una disminución del volúmen de las reclamaciones y sugerencias, respecto al volúmen de reclamaciones de 2011, volviendo a los niveles de 2010.

A lo largo de 2012, se han atendido un total de 376 expedientes, de los que 332 han sido reclamaciones y 44 sugerencias. En esta ocasión la cifra de expedientes derivados a otros servicios ha sido de 3.

En esta Memoria-Informe se refleja la información referida a los distintos servicios municipales en los que se han presentado reclamaciones y sugerencias, como en ejercicios anteriores, distribuidas entre sus respectivas Direcciones Generales, según el nº de reclamaciones que se les atribuye.

DILIGENCIA: Para hacer constar, que el presente informe numerado del 0 al 23, ambos inclusive, ha sido dictaminado en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de fecha 26/11/13.

El Secretario del Pleno

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno

Fdo.: Valeriano de la Peña Pérez.

El presente informe tuvo como consecuencia el acuerdo de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de fecha 27/11/13. Fdo.: El secretario General del Pleno.

Fdo. Valeriano de la Peña Pérez.

DILIGENCIA:
F.º aprobado en sesión de fecha:
26 NOV. 2013



Dirección General de Gestión
 Unidad de Quejas y Reclamaciones

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES GENERALES

- **DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO** 170 expedientes siendo el 45'21 % del total, afectando principalmente :

1. Biblioteca Central	30
2. Bibliotecas de distintas sucursales	16
3. Alcázar de los RR.CC.	14
4. Museo Julio Romero	13
5. Ciudad de los Niños	82
6. Zoológico	6
7. Eco bici	2
8. Turismo	3

- **DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN** con 46 con el 12'23% del total. La distribución es la siguiente:

1. Atención Ciudadana CCM.	20
2. Atención Ciudadana	10
3. Correo y Reparto	6
4. C.P.D.	5
5. Consumo-OMIC	1
6. Multas	1
7. Autorizaciones y Sanciones	1

- **DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA** 45 expedientes en su totalidad en Centros Cívicos Municipales

- **DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES,** 39 expedientes, siendo el 10'37% del total, distribuidas de la siguiente forma:

1. Zonas Básicas Comunitarias	33
2. Mayores e Integración	6

DILIGENCIA:
 Aprobado en sesión de fecha
 26 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENIO

- **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD, MOVILIDAD Y TRANSPORTES**, con 27 expedientes que representan un 7'18%, distribuidas entre

1. Policía local	19
2. Movilidad	6
3. Depósito de Vehículos	2

- **DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS** con 13 expedientes, entre reclamaciones y sugerencias que representan el 3'46 % , principalmente distribuidas:

1. Recaudación	11
2. Gestión de Ingresos	2

- **DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS** 12 expedientes, 14'67 % , principalmente distribuidas:

1. Parques y Jardines	5
2. Pavimentación	3
3. Alumbrado Público	3

- **ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTIDADES PÚBLICAS** 11 expedientes, 2'93%

1. Gerencia de Urbanismo	4
2. Sadeco	3
3. Cecosam	2
4. Aucorsa	2

- **DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, SALUD PÚBLICA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, con 2 expedientes.

1. OMIC	2
---------	---

DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

La clasificación de las Reclamaciones y Sugerencias se efectúa por conceptos, agrupándolas según la siguiente clasificación:

1. Organización y funcionamiento de los Servicios
2. Comunicación
3. Procedimientos operativos
4. Equipamiento y Ambiente
5. Otras causas (varias)

Dentro de la Organización y Funcionamiento (1) los servicios experimentan principalmente:

- Problemas con horarios de apertura y cierre de los edificios municipales
- Elevados tiempos de espera en atención a los ciudadanos
- Falta de personal de atención al público

En Comunicación, hay que destacar los expedientes clasificados por:

- Trato incorrecto ofrecido al ciudadano
- Información insuficiente ofrecida
- Falta de capacitación y aptitud del funcionario
- Repetidas visitas para trámites

Procedimientos Operativos

- Retrasos en la resolución de expedientes
- Errores en la tramitación de expedientes
- En Actividades, inscripciones, adjudicaciones, prohibición de usos

En equipamiento y Ambiente:

- Condiciones ambientales inadecuadas de las instalaciones municipales,
- Insuficiencia de espacio
- Deficiente mantenimiento y estado de limpieza
- Barreras arquitectónicas
- Deficiencias en sistemas informáticos
- Deficiente estado de mantenimiento de edificios e instalaciones
- Deficiencias en equipamiento y mobiliario urbano

Por otras causas:

- Exigencias de documentación, normativas, motivos religiosos, supresión de actividades

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:
28 MAR 2003

EL SECRETARIO GENERAL DEL P. ENL.



AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA

Dirección General de Gestión
Unidad de Quejas y Reclamaciones

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

- La Dirección General que mayor número de reclamaciones presenta es Promoción y Desarrollo. El incremento es considerable respecto al año anterior, no obstante este hecho se ha producido por la dimensión de esta dirección y a todos los servicios municipales que aglutina.
- La Biblioteca Central ha experimentado un aumento en las reclamaciones presentadas por las condiciones y la insuficiencia de espacio para el estudio, a diferencia de las referidas a las bibliotecas de los Centros Cívicos que han bajado en el presente año.
- Las reclamaciones relacionadas con la Ciudad de los Niños experimenta una subida con respecto a otros años, por acumulación de reclamaciones relativas al abono de la Tasa por entrada al citado parque y por cierto deterioro en sus instalaciones
- Es destacable la disminución del número de reclamaciones de la Dirección General de Gestión, con respecto al año 2011, tanto en el "elevado tiempo de espera" como en "ausencia de personal", presentadas tanto en las sede de Capitulares como en los distintos Centros Cívicos.
- Cabe señalar que el Área de Seguridad también ha experimentado una notable disminución de las reclamaciones presentadas hacia Policía Local y Depósito de Vehículos. Policía Local igualmente ha mejorado los expedientes presentados por el trato ofrecido al ciudadano y la actuación de los Agentes.

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

26 NOV. 2013

F. SECRETARÍA GENERAL DEL P. M. C. O.

Se adjunta esta información detallada e informe adjunto por Servicios afectados

Se reitera a las Direcciones Generales la necesidad de cumplir de forma escrupulosa con los plazos establecidos en la normativa para enviar los informes y que la demora en la presentación de los mismos puede dar lugar a la falta de contestación al ciudadano, por tanto, contrario a su actuación por falta de colaboración con el Servicio, que, por lo demás, en nada favorece al reclamante.

Córdoba, 28 de octubre de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN Y COMERCIO



Miguel Ángel Moreno Díaz

DILIGENCIA:
Aprobado en sección de fecha
26 NOV. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO



AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA

0006

Unidad de Quejas y Reclamaciones

Resúmen de las principales
Reclamaciones y sugerencias
elaboradas por Servicios
AÑO 2012

DILIGENCIA:
Aprobada en sesión de fecha:

26 NOV. 2013

SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur**Reclamación**

- 30 abr 2012 Deficiente servicio de acceso a Intgernet en CCM. Arrabal del Sur, Biblioteca
 28 may 2012 Se queja de la ausencia de personal bibliotecario por enfermedad en CCM. Arrabal del Sur
 21 nov 2012 Reclama el cierre de la Biblioteca del CCM Arrabal del Sur, durante 3 semanas por falta de personal

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro****Reclamación**

- 26 ene 2012 Deficiente estado de mantenimiento de equipos informáticos en Biblioteca del CCM. Centro

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Fuensanta****Reclamación**

- 18 jun 2012 Reclama la apertura de biblioteca del CCM. Fuensanta, en horario de tarde en época de exámenes

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte****Reclamación**

- 8 mar 2012 Se queja por no poder devolver libros en horario de mañana en Bibliotecas de CCMunicipales
 20 jul 2012 Reclama por el cierre de la Biblioteca del CCM. Norte, durante más de una semana.
 5 nov 2012 Se queja del trato recibido por Bibliotecaria de Biblioteca Norte
 5 dic 2012 Reclama la apertura de la Biblioteca Norte en horario de mañana
 17 dic 2012 Se queja del trato injusto recibido por su hermana, menor de edad, por parte de la Bibliotecaria del CCM. Norte
 26 dic 2012 Se queja del cierre de la biblioteca del CCM. Norte del 20/12/12 al 3/01/13
 28 dic 2012 Se queja del cierre de la biblioteca del CCM. Norte, desde el 26/12 al 3/01

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur****Reclamación**

- 3 jul 2012 Se queja de la atención recibida por Bibliotecaria del CCM. Poniente Sur
 10 oct 2012 Se queja de la atención recibida por Bibliotecaria de la Biblioteca Poniente Sur

TOTAL TIPO: **Sugerencia**

- 22 nov 2012 Sugiere se publique en la web de la Biblioteca, los días que va a permanecer cerrada en CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CCM. Rafael Villar****Reclamación**

- 28 mar 2012 Le impidieron hacer fotocopias para un trabajo en la biblioteca del Higerón

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO:

DILIGENCIA:
Aprobado en queja de hecho:
26/10/2013
SECRETARÍA DE SERVICIOS

0009

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 46

SILENCIO:
Agencia de Gestión de fecha:
6 NOV. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

Unidad de Quejas y Reclamaciones

 Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
 Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
 Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**
Entre 01/01/12 y 31/12/12
Atención Ciudadana
SERVICIO AFECTADO: Atención Ciudadana
Reclamación

- 30 abr 2012 Elevado tiempo de espera para realizar una trámite de pago de Impuestos en CCM. No le llegan notificaciones del Ayto a
- 9 jul 2012 Se queja del sistema de turno en OAC de Capitulares
- 16 jul 2012 Se queja de que no le permitieron empadronarse en su dirección, aportando la documentación necesaria
- 4 sep 2012 Error en la información ofrecida por Atención Telefónica en OAC
- 20 sep 2012 Se queja del elevado tiempo de espera en Atención Ciudadana, reclama le abonen el tiempo perdido
- 15 oct 2012 Falta de personal de mesas en Oficina de Atención Ciudadana
- 15 oct 2012 Se queja de exigencia de documentación innecesaria para Traslado de Domicilio
- 15 oct 2012 Retraso en trámites del Padrón de Habitantes en Atención Ciudadana
- 5 dic 2012 Error en la entrega de certificado de empadronamiento en Atención Ciudadana

TOTAL TIPO:
Sugerencia

- 10 may 2012 Sugiere la instalación de altavoz en sala espera de la Oficina de Atención Ciudadana, para seguir turno de personas invid

TOTAL TIPO:
TOTAL SERVICIO:
SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur
Reclamación

- 10 feb 2012 Elevado tiempo de espera para ser atendido en CCM. por falta de personal
- 10 feb 2012 Elevado tiempo de espera para ser atendido en CCM. por falta de personal

TOTAL TIPO:
TOTAL SERVICIO:
SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante
Reclamación

- 30 abr 2012 Deficiente información ofrecida por Atención Ciudadana del CCM. Levante
- 30 abr 2012 No le atendieron para realizar trámite de pago de impuestos, en Atención Ciudadana del CCM. Levante, después esperar
- 30 abr 2012 No le atendieron para realizar trámite de pago de impuestos, en Atención Ciudadana del CCM. Levante, después esperar
- 30 abr 2012 Se queja de la deficiente atención recibida en CCM. Levante
- 18 jun 2012 Repetidas visitas para realizar trámites en CCM. Levante
- 18 jun 2012 Se queja de ausencia de personal en Atención Ciudadana del CCM. Levante
- 19 nov 2012 Se queja deficiente funcionamiento del servicio de Atención Ciudadana en CCM. Levante
- 30 nov 2012 Se queja deficiente funcionamiento del servicio de Atención Ciudadana en CCM. Levante

TOTAL TIPO:
TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte

Reclamación

- 30 abr 2012 Se queja del elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención ciudadana del CCM. Norte
- 4 jun 2012 Se queja de la atención recibida por funcionario de CCM. Norte
- 19 jun 2012 Elevado tiempo de espera para ser atnedida en Atención Ciudadana del CCM. Norte

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 10 abr 2012 Se queja de falta de personal en CCM. Norte

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur

Reclamación

- 20 ene 2012 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Registro de Documentos en CCM. Poniente Sur
- 30 abr 2012 No le atendieron para realizar trámite de pago de impuestos, en Atención Ciudadana del CCM. Poniente Sur.
- 3 ago 2012 Se queja de la ausencia de personal de Atención en CCM. Poniente Sur
- 4 sep 2012 Se queja de la ausencia de personal advto. en CCM. Moreras
- 21 sep 2012 Elevado tiempo de espera en Atención Ciudadana en CCM.Poniente Sur
- 5 dic 2012 Se queja de ausencia de personal administrativo en Atención Ciudadana en CCM. Poniente Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 30

I. AGENCIA
 Aprobado en sesión de fecha
 26 NOV. 2012
 EL SECRETARIO GENERAL DEL P.L.P.S.



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
POR SERVICIO AFECTADO**

Entre 01/01/12 y 31/12/12

Participación Ciudadana

SERVICIO AFECTADO: CCM. Alcolea

Reclamación

- 30 abr 2012 Reclama que las gestiones de cobro de impuestos se puedan realizar en CCM. Alcolea
- 4 sep 2012 Reclama la falta de personal advto. durante el mes de agosto en el CCM. Alcolea

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Arrabal del Sur

Reclamación

- 20 sep 2012 Deficiente funcionamiento de aire acondicionado en CCM. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Centro

Reclamación

- 4 sep 2012 Se queja de la actuación del personal Ordenanza en el CCM. Centro

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Fuensanta

Reclamación

- 14 may 2012 Deficiente estado del servicio de acceso a Internet en el CCM. Fuensanta
- 3 oct 2012 Negativa por parte del personal Ordenanza, a colocar un cartel en CCM. Fuensanta

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Lepanto

Reclamación

- 16 may 2012 Le negaron la colocación de un cartel informativo de ruta cicloturística en CCM. Lepanto
- 5 nov 2012 Ausencia de personal advto. en Registro de Documentos en CCM. Lepanto, durante 1 semana

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Levante**Reclamación**

16 may 2012 No le dejaron presentar escrito en Registro del CCM. Levante, estando dentro del horario.

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Moreras**Reclamación**

25 may 2012 Se queja del trato recibido por personal Ordenanza del CCM. Moreras

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Norte**Reclamación**

- 26 ene 2012 Se queja de deficientes condiciones ambientales en CCM. Norte, /excesivo ruido), que impide estudiar en biblioteca
- 26 ene 2012 Se queja de deficientes condiciones ambientales en CCM. Norte, /excesivo ruido), que impide estudiar en biblioteca
- 5 mar 2012 Elevado tiempo de espera para ser atendido en Atención Ciudadana del CCM. Norte, por falta de personal
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Exige la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 14 may 2012 No pudo obtener un certificado de empadronamiento po ausencia del personal de Atención en CCM: Norte
- 31 oct 2012 Se queja de falta de información de personal ordenanza en CCM. Norte

TOTAL TIPO:

Sugerencia

- 10 may 2012 Sugiere la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Sugiere la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Sugiere la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Sugiere la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios
- 10 may 2012 Sugiere la apertura de los Centros Cívicos los fines de semana, no al cierre de C. Complementarios

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Poniente Sur**Reclamación**

- 6 mar 2012 Se queja de espera de 20 minutos, por avería en ascensor, para acceder a CCM.
- 20 abr 2012 Se queja de la sustitución del diario El País por el Día de Córdoba
- 2 jul 2012 Se queja de la actuación de personal Ordenanza del CCM. Poniente Sur, sobre deficiencias de equipo de megafonía del
- 10 oct 2012 Reclama mayor información sobre talleres organizados en CCM. Poniente Sur
- 20 dic 2012 El Salón de actos del CCM. Poniente Sur no dispone de ningún espacio habilitado por discapacitados físicos

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Rafael Villar**Reclamación**

10 feb 2012 Ausencia de personal de atención en reiteradas ocasiones al CCM. Rafael Villar de El Higerón

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Valle Hermoso**Reclamación**

9 jul 2012 Se queja del trato y la actitud de personal Ordenanza del CCM. Valle Hermoso

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CCM. Villarrubia**Reclamación**

20 jul 2012 No pudo realizar un trámite de Padrón por ausencia de personal adtvo. en de atención en el CCM. de Villarrubia

23 oct 2012 Se queja de la reiterada ausencia de personal adtvo. En CCM. Villarrubia

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 45

DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

16 NOV. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL MUNICIPIO



Unidad de Quejas y Reclamaciones

Capitulares, 1. 14071.- Córdoba
Tel. 957 49 99 00 ext. 7263
Fax 957 49 99 44

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIO AFECTADO

Entre 01/01/12 y 31/12/12

Zonas Básicas Comunitarias

SERVICIO AFECTADO: CSSC.

Reclamación

28 dic 2012 Se queja de la carencia de Reglamento de Régimen Interior en todos los centros de Servicios Sociales

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Arrabal del Sur

Reclamación

14 ene 2012 Ausencia de personal en Centro de Servicios Sociales Arrabal del Sur
20 ene 2012 Ausencia de personal de atención en Registro de documentos en CSSC. Arrabal del Sur
20 abr 2012 Se queja de la atención recibida por trabajadora Social del CSSC. Sur
23 abr 2012 Se queja de la atención recibida por trabajadora Social del CSSC. Sur
30 abr 2012 Se queja de la atención recibida por parte de la Trabajadora Social de la CSSC. Arrabal del Sur
21 may 2012 Se queja que no le atendió la Trabajadora Social del CCM. Arrabal del Sur, por estar derivada de la Casa de Acogida Muni
20 jun 2012 Reclama demora para obtener cita con Trabajadora Social en CSSC. Arrabal del Sur
20 jun 2012 Reclama demora para obtener cita con Trabajadora Social en CSSC. Arrabal del Sur
26 jun 2012 Reclama demora para obtener cita con Trabajadora Social en CSSC. Arrabal del Sur
26 jun 2012 Reclama demora para obtener cita con Trabajadora Social en CSSC. Arrabal del Sur
10 jul 2012 Se queja de la demora en la cita con Servicios Sociales del CCM. Arrabal del Sur
30 jul 2012 Se queja de la atención recibida por parte de Trabajadoras Sociales en CSSC. Arrabal del Sur
2 ago 2012 Se queja de la demora en la cita con Servicios Sociales en CSSC. Arrabal del Sur
17 sep 2012 Se queja de la demora en la cita con Servicios Sociales en CSSC. Arrabal del Sur
21 sep 2012 Se queja de la atención recibida por Servicios Sociales del CCM. Arrabal del Sur
25 sep 2012 Demora en la cita con la Trabajadora Social del CSSC. Arrabal del Sur
20 nov 2012 Se queja de la atención recibida por parte de Trabajadoras Sociales del CCM. Arrabal del Sur
21 nov 2012 Se queja de la atención recibida por parte de Trabajadoras Sociales del CCM. Arrabal del Sur
22 nov 2012 Se queja de la atención recibida por Trabajadora Social de CSSC. Arrabal del Sur
5 dic 2012 Demora en cita con Trabajadora Social del CSSC. Arrabal del Sur

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Moreras

Reclamación

3 abr 2012 Reclama ayuda para vivienda a los Servicios Sociales de Moreras

TOTAL TIPO:

TOTAL SERVICIO:

SERVICIO AFECTADO: CSSC. Norte**Reclamación**

28 mar 2012 Reclama ayuda económica por parte de Servicio Sociales en CSSC. Poniente Norte

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: CSSC. Villarrubia****Reclamación**

13 dic 2012 No está de acuerdo con la atención recibida por Trabajadora Social de Villarrubia

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: Escuela de Verano****Reclamación**

20 jun 2012 Se queja de la adjudicación de plazas en Escuela de Verano de Fuensanta a niños de 3 años

20 jun 2012 Se queja de la adjudicación plazas en la Escuela de Verano, niños de 4 y 5 años

21 jun 2012 Se queja de la adjudicación plazas en la Escuela de Verano, en Villarrubia

10 jul 2012 Se queja de la no admisión de su hijo en la Escuela de Verano de la Fuensanta

3 ago 2012 Se queja de que no admitieron a su hija en la Escuela de Verano de Villarrubia (4 años)

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **SERVICIO AFECTADO: La Foggara****Reclamación**

3 ago 2012 Se queja de la atención recibida por Trabajadora Social en CSSC. La Foggara

3 ago 2012 Se queja del trato y la atención recibidas por Trabajador Social del C Servicios Sociales la Foggara, refiere trato injusto y

3 ago 2012 Denuncian irregularidades en el servicio ofrecido por Trabajadores Sociales del Centro la Foggara, trato vejatorio y discri

4 sep 2012 Se queja de la atención ofrecida por Trabajadora Social de CSSC. La Foggara

TOTAL TIPO: TOTAL SERVICIO: **TOTAL RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: 33**DILIGENCIA:
Aprobado en sesión de fecha:

20 ago 2013

DEL BIENIC

ILUIGENCIA:
Aprobado en Sesión de fecha:

16 NOV. 2013

SECRETARIO GENERAL DEL PLENO



Dirección General de Gestión

Unidad de Quejas y Reclamaciones

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS /DIRECCIONES GENERALES	CONCEPTO	
	Deficiente señalización, direccionamiento de los servicios	Se comunica a la D. General competente la instalación de los elementos necesarios, a fin de evitar confusiones, accidentes, si insta a la instalación de sistemas de turnos, instalación de carteles, mejorar la señalización.
	Horarios de apertura y cierre de los edificios y servicios municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Escasez de recursos humanos, bajas por enfermedad, permisos reglamentarios. En ocasiones paliadas con bolsa de trabajo. El horario se organiza para favorecer al mayor número de personas. Se intenta ofrecer un servicio de calidad, ágil y útil a los ciudadanos.
	Elevados tiempo de espera en atención	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento del volumen de trabajo y atención al ciudadano, alargando con ello el tiempo de espera, unido a los escasos recursos de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.
	Sobre derivación a otros centros o Unidades	No se han producido reclamaciones
	Falta de personal de atención al público	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Alto volumen de atención al ciudadano, escasos recursos de personal, turnos de descanso, permisos reglamentarios, reducen el nº de personal. Incorporación de personal a los servicios, nuevos puestos de atención.

0017

DILIGENCIA:
 en la ciudad de Bogotá, D.C., a las 10:00 horas del día 27 de mayo de 2019.

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS	CONCEPTO	MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
II. COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN	Trato incorrecto	Explicación de motivos que han generado la reclamación. Malentendidos, distintas versiones. Los servicios informan que la actitud del funcionario es correcta. Se han iniciado oportunas averiguaciones para aclarar situaciones detectadas. Se recuerda al funcionario la obligación de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el ciudadano y su derecho de ser tratado éste con respeto y consideración.
	Información insuficiente	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Falta de coordinación entre servicios. Con independencia, se adoptan medidas para solventar las reclamaciones. Se amplía detalladamente la información solicitada.
	Falta de capacitación y aptitud del funcionario	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Los servicios informan que la actuación del funcionario fue correcta. Lamentamos haber dado esta impresión, trabajamos para mejorar.
	Repetidas visitas para trámites	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Se le aclara detalladamente, los pasos a seguir en futuras ocasiones, a fin de evitar molestias al ciudadano.

DILIGENCIA:
Aprobada en sesión de fecha:

15 NOV. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
III. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	CONCEPTO	
	Retrasos en la resolución de sus expedientes	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Aumento de volumen de trabajo en el servicio, cierto retraso en gestión de documentos, escasos recursos humanos disponibles. Trabajamos para ofrecer servicio de calidad. Incremento de personal. Excesiva carga de trabajo.
	Errores en la tramitación de sus expedientes	Lamentamos molestias. Se amplía detallada y cronológicamente la información, se informa que el expediente se ha resuelto.
	Métodos de admisión, inscripción o adjudicación a cursos, talleres, actividades	Explicamos los motivos que generan la reclama. Las actividades tienen carácter periódico, se ubican en Salas con poco aforo. La concesión de autorizaciones, están supeditadas a disponibilidad de espacios. Solicitud de reservas , no implica la aprobación de la misma.

0019

DILIGENCIA:

26 NOV. 2013

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
IV. EQUIPAMIENTO Y AMBIENTE	CONCEPTO	
	Temperatura y condiciones ambientales de las instalaciones municipales	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Remodelación de espacios, al objeto de acondicionar zonas específicas. Agradecemos pongan de manifiesto deficiencias, para mejorar los servicios.
	Insuficiencia de espacio	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Espacios limitados, aforos reducidos, espacios ocupados. Estudios para solucionar problemas.
	Falta de aseos, equipamiento, deficiente estado de mantenimiento y limpieza de cabinas telefónicas de uso público, fotocopiadoras, etc	Existen servicios de limpieza diaria. Se tiene espacial cuidado en espacios comunes. Es responsable y se requiere del compromiso de todos, incluidos usuarios, colaboración de quien hace uso de los mismos. Sólo suelen existir casos puntuales. Se toman medidas, no obstante.
	Existencia de barreras arquitectónicas	Instalación de rampas que faciliten el acceso a edificios e instalaciones. Se efectúan adaptaciones, si es posible. Normativas de aplicación. Estudios para solucionar problemas. Adaptaciones para acceso a personas con movilidad reducida.
	Deficiencias de sistemas informáticos	Explicación de los motivos que han generado la reclamación. Dificultades técnicas, fallos en sistemas informáticos, se invita a acudir a centros próximos y al Servicio de Atención Telefónica del Ayto. Problemas en servicio de acceso a Internet, correo electrónico. Importante entrada de virus en la red.
	Deficiente estado de mantenimiento de instalaciones	Existen instalaciones que no reúnen las mejores condiciones. Se traslada a la Dirección Gral. Competente a fin de subsanar deficiencias. Nos hacemos cargo de la reclamación, agradecemos ponga de manifiesto deficiencias para mejorar servicios municipales.

0020

DILIGENCIA:
Fecha de expedición de fecha:

1997 113

CONTENIDO DE LAS RECLAMACIONES / SUGERENCIAS		MEDIDAS / RESPUESTA AL CIUDADANO
	CONCEPTO	
V. OTRAS CAUSAS	No acceso a expedientes	Rogamos se comunique con antelación la retirada de reservas. Previamente autorizadas y respetando los plazos estipulados
	Exigencias de documentación innecesaria	No se han producido
	Otras a determinar	Explicación de los motivos que han motivado la reclamación. <ul style="list-style-type: none">• Excesivo cobro de tasas• Parquímetros, zona azul• Falta de intérprete signos en curso• Zonas aparcamiento con tickets

0021



AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA

Unidad de Quejas y Reclamaciones

0022

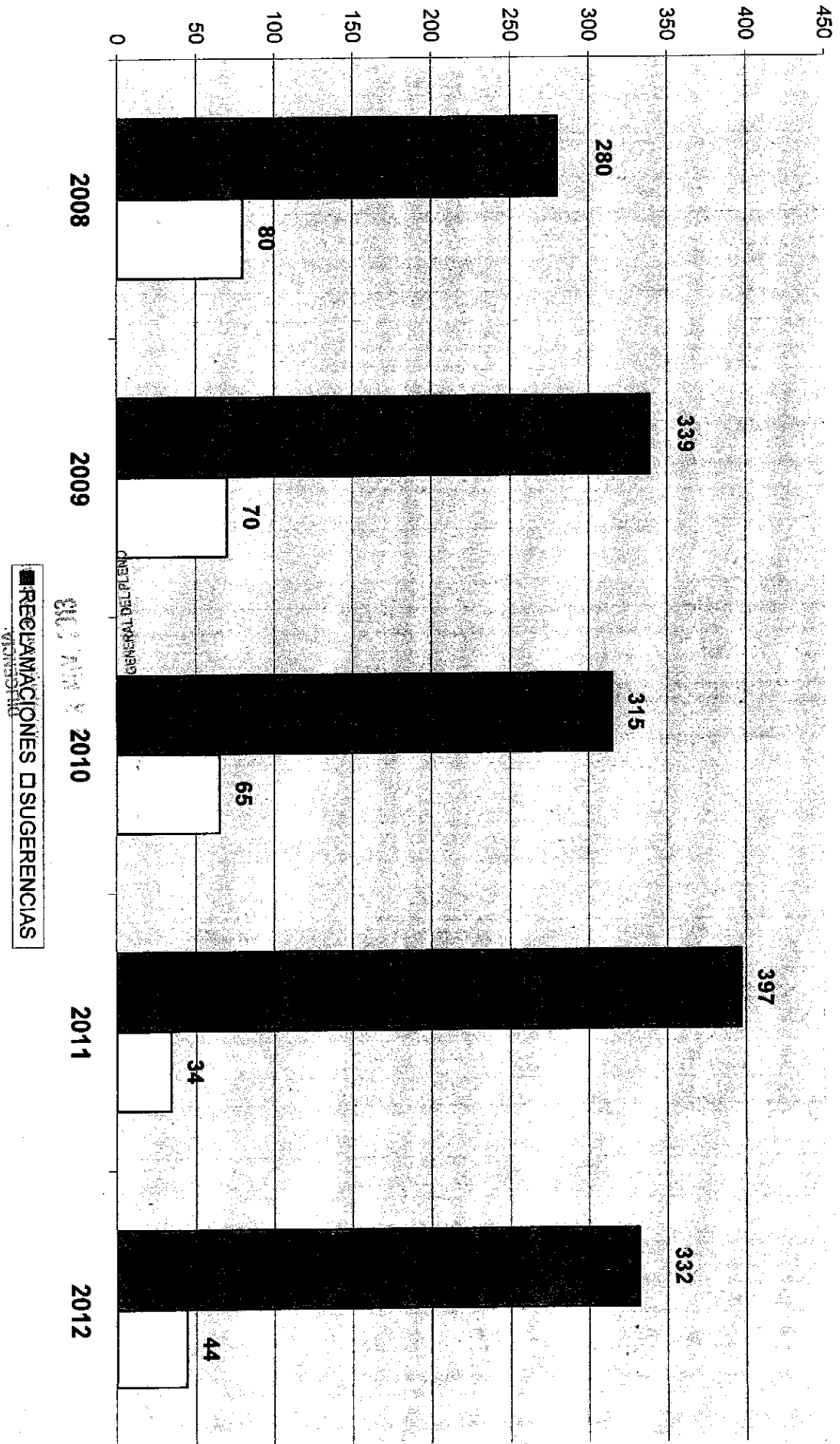
Comparativa gráfica Reclamaciones y Sugerencias anualidades 2008-2012

DILIGENCIA:
Estando en sesión de fecha:

16 MAY. 2013

SECRETARIO GENERAL DEL PLENO

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS (2008-2012)



■ RECLAMACIONES □ SUGERENCIAS

PRECIOS PÚBLICOS 2014

NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 1º: CONCEPTO

De conformidad con lo previsto en los artículos 41 a 47 del RD 2/2004 de 5 de marzo, Nuevo Texto Refundido de LRHL, este Ayuntamiento establece los precios públicos por la utilización privativa o aprovechamiento especial de dominio público local, prestación de servicios y realización de actividades que se desarrollan en los distintos centros deportivos municipales a cargo del Instituto Municipal de Deportes, que se regularán por lo dispuesto en la Ley de Haciendas Locales, por la Ley 8/89 de 13 de Abril de Tasas y Precios Públicos y por la presente normativa.

ARTÍCULO 2º: OBLIGADOS AL PAGO

Están obligados/as al pago del precio público regulado en esta normativa aquellos/as que se beneficien de los servicios o actividades prestadas por el Instituto Municipal de Deportes, cualquiera que sea la modalidad del servicio o actividad a desarrollar, o utilicen las instalaciones de dominio público local.

ARTÍCULO 3º: CUANTÍA

La cuantía de los precios públicos regulados en esta normativa serán los que se establecen en las tarifas (IVA no incluido) que se indican como ANEXO I, II y III, IV y V.

ARTÍCULO 4º: OBLIGACIÓN DE PAGO

- 1.- La obligación de pago del precio público regulado en esta normativa nace en el momento de presentar la solicitud de inscripción.
- 2.- El pago del precio se realizará en efectivo por periodos de tiempo, con antelación a la participación en la actividad, o al retirar la autorización de uso de la instalación deportiva en el supuesto del servicio de instalaciones.
- 3.- Excepcionalmente el Presidente del Instituto podrá autorizar que el pago de los servicios se materialice con posterioridad a la presentación del mismo si el técnico responsable de dicho servicio así lo aconsejara justificadamente y de acuerdo con la normativa que en su momento se establezca.

ARTÍCULO 5º: GESTIÓN

Los/as interesados/as en que se les preste el servicio o en participar en las actividades a que se refiere esta normativa, se atenderán a las normas internas de funcionamiento aprobadas por el órgano competente.

DILIGENCIA, Aprobado en sesión de Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Córdoba, el día 23 de Noviembre de 2013.

23 NOV. 2013

EL TITULAR DEL ÓRGANO DE APOYO DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

DILIGENCIA, Aprobado en sesión de Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Córdoba, el día 17 de Diciembre de 2013.

17 DIC. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO



ARTÍCULO 6º: EXENCIONES

Quedan exentos/as del pago del precio público:

- 6.1.- Los/as niños/as de hasta 4 años de edad, única y exclusivamente, en cuanto a la entrada a piscinas para baño libre.
- 6.2.- Las actividades desarrolladas por el Área de Seguridad del Ayuntamiento de Córdoba y los/as voluntarios/as de Protección Civil en cuanto a los programas de formación física que organicen los servicios de dicha Área, previo informe positivo al respecto del personal técnico del IMDECO.
- 6.3.- El Presidente podrá autorizar la utilización gratuita de las instalaciones hasta un importe de 2.100 € por razones de interés deportivo o social, dando cuenta de su resolución al Consejo Rector.

ARTÍCULO 7º:

Bonificaciones (Gestión Directa)

Para los precios públicos **Abonado Imdeco día completo, Abonado Imdeco mañana y Abonado Imdeco tarde** se establecen las siguientes reducciones y/o bonificaciones:

- 1) Reducción del 15% para aquellas/los usuarias/os que presenten el “Carné Joven” en vigor.
- 2) Reducción del 20% para aquellas/los usuarias/os que ostenten la condición de “Familia Numerosa”.
- 3) Reducción del 50% para las/los usuarias/os mayores de 65 años y aquellos pensionistas que acrediten ingresos mensuales inferiores a 2 veces el salario mínimo interprofesional. **Esta bonificación está limitada al uso en horario de mañana.**
- 4) Reducción del 50% para aquellas/los usuarias/os que presenten una minusvalía igual o superior al 33%, que se acreditará mediante certificación emitida por el órgano competente.
- 5) Reducción del 50% para los trabajadores del área Área de Seguridad del Ayuntamiento de Córdoba y los/as voluntarios/as de Protección Civil. **Esta bonificación está limitada al uso en horario de mañana.**

Los **hijos de abonados familiares que tengan menos de 18 años** disfrutarán de una bonificación del 20% en el precio público de actividades dirigidas fuera de abono.

Todos aquellos usuarios que se inscriban en más de una actividad dirigida, disfrutarán de una bonificación del 100% del precio público en la matrícula de la segunda y sucesivas inscripciones.

Los carnés o títulos deberán ser expedidos por la Administración correspondiente. Las reducciones se entienden, tanto para uso individuales de las Instalaciones como para los colectivos, siempre y cuando todos/as los/as componentes de dicho colectivo cumplan con los requisitos señalados anteriormente.

DECLARACIÓN: Aprobado en sesión de Junta de Gobierno Local de

29 NOV. 2013

17 DIC. 2013

EL TITULAR DEL ORGANISMO LOCAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

EL SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO



En caso de que concurren en una misma persona varios de los requisitos señalados en la presente normativa para la aplicación de reducciones de los precios establecidos, se tendrá derecho a una sola deducción, siendo ésta la que resulte más beneficiosa para el/la usuario/a de entre aquellas a las que tuviera derecho.

Bonificaciones sobre actividades Anexo IV (Gestión Indirecta)

Sobre los precios establecidos en el anexo IV (salvo excepciones expresamente indicadas en la tabla de precios) se establecen las siguientes reducciones y/o bonificaciones:

- 1) Reducción del 15% para aquellas/los usuarias/os que presenten el “Carné Joven” en vigor.
- 2) Reducción del 20% para aquellas/los usuarias/os que ostenten la condición de “Familia Numerosa”.
- 3) Reducción del 50% para las/los usuarias/os mayores de 65 años y aquellos pensionistas que acrediten ingresos mensuales inferiores a 2 veces el salario mínimo interprofesional. Se podrá en todo caso limitar la aplicación de esta bonificación al uso en horario de mañana.
- 4) Reducción del 50% para aquellas/los usuarias/os que presenten una minusvalía igual o superior al 33%, que se acreditará mediante certificación emitida por el órgano competente.

Los carnés o títulos deberán ser expedidos por la Administración correspondiente. Las reducciones se entienden, tanto para uso individuales de las Instalaciones como para los colectivos, siempre y cuando todos/as los/as componentes de dicho colectivo cumplan con los requisitos señalados anteriormente.

En caso de que concurren en una misma persona varios de los requisitos señalados en la presente normativa para la aplicación de reducciones de los precios establecidos, se tendrá derecho a una sola deducción, siendo ésta la que resulte más beneficiosa para el/la usuario/a de entre aquellas a las que tuviera derecho.

Excepciones: Estas bonificaciones no son de aplicación para los precios establecidos en la figura de Bono Anual o de temporada de cualquiera de los servicios en los que exista.

Bonificaciones motivadas por campañas de promoción comercial

Podrán establecerse bonificaciones o reducciones de precios en el marco de campañas promocionales de captación de clientes.

Estas reducciones deberán ser aprobadas por el Presidente, previo informe del personal técnico del IMDECO, dando cuenta al Consejo Rector.

17 DIC 2013
SECRETARÍA GENERAL DEL PLANO

29 NOV 2013
SECRETARÍA GENERAL DEL PLANO

17 DIC 2013
SECRETARÍA GENERAL DEL PLANO





ARTÍCULO 8º:

En la aplicación de posibles reducciones aprobadas y para evitar la aparición de fracciones, se redondeará el segundo decimal a cero al alza.

ARTÍCULO 9º:

En relación con los precios de los distintos conceptos de cesión de uso y explotación de espacios publicitarios en las distintas instalaciones deportivas municipales, eventos deportivos, actividades y/o programas deportivos municipales, se establecerá una cuantía en función del espacio, estudio de mercado, repercusión, características del evento, programa y/o actividad, mediante acuerdo del Consejo Rector de este Instituto, salvo que por razones de urgencia deba resolver el Presidente, de lo que dará conocimiento a dicho Consejo.

ARTÍCULO 10º:

Para aquellas instalaciones, servicios o actividades, sean o no de carácter deportivo, no relacionadas en el presente documento que pudieran incorporarse durante la vigencia del mismo o para las modificaciones de los precios recogidos en el presente documento, el precio público se establecerá mediante acuerdo del Consejo Rector de este Instituto, salvo que por razones de urgencia deba resolver el Presidente, de lo que dará conocimiento a dicho Consejo.

ARTÍCULO 11º:

Las modificaciones de los precios y normas contenidas en el presente documento que sean consecuencia de la aplicación e interpretación del mismo, serán competencia del Consejo Rector del Instituto.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente normativa, cuya redacción definitiva ha sido aprobada por el Pleno de esta Corporación en sesión plenaria celebrada el día ____ de ____ de dos mil ____, entrará en vigor en el mes natural siguiente al de su fecha de publicación, salvo que la misma se produzca con posterioridad al 28 de febrero de 2014, en cuyo caso la entrada en vigor se producirá pasado dos días desde la fecha de publicación.

El Pleno de la Corporación Municipal de Deportes de Córdoba, en sesión plenaria celebrada el día 29 de noviembre de 2013, aprobó el presente documento en su totalidad.
29 NOV. 2013
14 JUL. 2013
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DE CÓRDOBA



NORMAS PARTICULARES

PARA EL USO Y ARRENDAMIENTO DE LAS INSTALACIONES

- 1.- Se entiende por:
 - Infantil: Los /as usuarios/as con edad comprendida entre 0 y 14 años incluidos.
 - Adulto: Las/los usuarias/os con edad de 15 años en adelante.
- 2.- Las tarifas señaladas en Tenis y Pádel se entienden por pista, admitiéndose un máximo de 4 usuarios/as simultáneamente.
- 3.- El acceso de los usuarios/as menores de 12 años a las piscinas tanto de verano como cubierta, para baño libre queda prohibido siempre y cuando no estén acompañados de un adulto/a.
- 4.- Cuando el/la usuario/a solicite el arrendamiento de una instalación para el desarrollo de actividades con asistencia de espectadores o para la realización de actividades que comporten el pago de un precio a los/as participantes, el precio público se fijará de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Régimen Interior de las Instalaciones Deportivas de este Instituto, salvo que por razones de urgencia deba resolver el Presidente, de lo que dará conocimiento al Consejo Rector del Instituto Municipal de Deportes.

Para el desarrollo de clases de Educación Física Escolar, se aplicará una reducción del 15% sobre los precios señalados.

- 6.- En el caso de que concurren en una misma persona alguno de los requisitos señalados en la presente normativa para la aplicación de reducciones de los precios establecidos, se tendrá derecho a una sola deducción, siendo ésta la que resulte más beneficiosa para el/la usuario/a de entre aquellas a las que tuviera derecho.
- 7.- Estarán exentos del pago del precio público por uso de Sala de Juntas y Salón de Actos de las Instalaciones Deportivas Municipales, las Asociaciones y Federaciones Deportivas cuando celebren reuniones de sus Órganos de Gobierno en el marco de sus Estatutos Constituyentes y cuando sean requeridos para el desarrollo de sus actividades de formación.
- 8.- Los/as beneficiarios/as de las reducciones reflejadas en el Artículo 7 están obligados/as siempre a la presentación del documento que acredite su condición para el acceso a las instalaciones y por tanto, también cuando este acceso se realice mediante Bono de usos. Sólo podrán acceder otros/as usuarios/as con dicho Bono si se encuentran en las mismas condiciones que dieron derecho a dicha reducción, excepto en aquellos casos que la propia normativa de la instalación establezca los bonos como personales.

Escritura de Acta de la Junta de Gobierno Local de Córdoba

17 DIC. 2013

EL SECRETARIO GENERAL DEL INSTITUTO

Escritura de Acta de la Junta de Gobierno Local de Córdoba

23 NOV. 2013

EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE CÓRDOBA



13.-La posibilidad de uso o arrendamiento efectivo de los espacios señalados en el presente documento como "USO DE ESPACIOS DEPORTIVOS (GRUPOS DE CLUBES DEPORTIVOS Y OTRAS ENTIDADES)", estará condicionada en cada momento, por su compatibilidad con el programa de actividades y servicios vigente en la instalación.

NORMAS PARTICULARES DEL PALACIO MUNICIPAL DE DEPORTES "VISTA ALEGRE"

1.- Vaso de Enseñanza

1.1.- El número máximo de alumnos será:

Mayores e Infantil	Vaso completo:	20 alumnos
Bebés 1 a 3 años	Vaso completo:	20 alumnos
Bebés 3 a 5 años	Vaso completo:	30 alumnos

1.2.- Los periodos de tiempo de utilización serán:

Mayores:	60 minutos y 45 minutos
Infantil:	60 minutos y 45 minutos
Bebés:	30 minutos

1.3.- El precio del mismo será proporcional al tiempo de ocupación, tomando como referencia el precio de una hora.

2.- Vaso Polivalente

2.1.- Máximo 15 personas por calle.

2.2.- Para los entrenamientos de grupos de deportistas federados/as, organizados por los Clubes de Natación que tengan fijada su Sede Social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba, se aplicará una reducción del 50% sobre el precio infantil.

2.3.- La Delegación en Córdoba de la Federación Andaluza de Natación estará exenta del pago de los Precios Públicos por el uso de la Piscina cubierta del Palacio Municipal de Deportes "Vista Alegre" para la celebración de las Competiciones de su ámbito de actuación y de sus actividades de formación y seguimiento técnico de sus nadadores federados, previa propuesta técnica así como conformidad del calendario por el Presidente de Instituto Municipal de Deportes. La Delegación en Córdoba de la Federación Andaluza de Natación deberá comprometerse a la organización de los Juegos Deportivos Municipales de Natación asumiendo los gastos derivados de la Asistencia Técnica a dichas competiciones.

29 NOV. 2013
 EL TITULAR DEL PALACIO MUNICIPAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL
 17 DIC. 2013
 EL TITULAR DEL PALACIO MUNICIPAL





- 2.4.- La Federación Andaluza de Salvamento y Socorrismo, Triatlón y los Clubes adscritos a la misma que tengan sus Sedes Sociales y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba, tendrán una reducción del 50% sobre los Precios Públicos vigentes, en los usos de las piscinas e instalaciones complementarias necesarias para sus Programas de Formación.
- 2.5.- Para los entrenamientos en PISCINA CUBIERTA de Grupos de Deportistas Federados Organizados por los Clubes afiliados a la Federación de Deportes para Minusválidos que tengan fijada su Sede Social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba y así mismo los usos que realiza la Federación Andaluza de Deporte para Minusválidos se aplicará una reducción del 50% sobre los precios fijados.
- 2.6.- El precio público para el Programa de Arrendamientos Dirigidos será fijado el por el Consejo Rector del Instituto Municipal de Deportes de Córdoba.
- 2.7.- Las Entidades que hagan uso de la Piscina Cubierta para la Enseñanza de la Natación o Entrenamientos deportivos, deberán asignar los responsables del grupo, debiendo presentar la identificación de los mismos. Dichas Entidades son responsables del control de sus asociados, como igualmente de las condiciones de uso de la Piscina por parte de los mismos.

Pista Polideportiva y Gimnasios

3.1.- Para la celebración de entrenamientos, competiciones oficiales y para los Programas de Formación, los Clubes afiliados a la Federación correspondiente así como las propias Federaciones que tengan fijada su Sede Social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba tendrán una reducción del 50% sobre los precios fijados para el uso de la pista polideportiva y Gimnasios. Esta reducción no será aplicable a los Convenios suscritos o que pueda suscribir el Instituto Municipal de Deportes en el futuro.

3.2.- Las entidades que deseen arrendar la pista polideportiva del Palacio Municipal de Deportes "Vista Alegre" teniendo necesidad de hacer uso de la explotación de publicidad estática y explotación de ambigú, durante el desarrollo de las mismas, deberán acogerse a lo estipulado en la normativa que para tal efecto existe en las oficinas del Instituto Municipal de Deportes.

4.- Rocódromo

Para la celebración de entrenamientos, competiciones oficiales y para los Programas de Formación, los Clubes afiliados a la Federación Andaluza de Montañismo que tengan fijada su Sede Social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba tendrán una reducción del 50% sobre los precios fijados para el uso del rocódromo. Esta reducción no será aplicable a los Convenios suscritos o que pueda suscribir IMDECO en el futuro.

17 DIC. 2013
 SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
 ELTITULAR DEL CONCEJO LOCAL DE CORDOBA
 29 NOV. 2013
 en sesión de la Comisión de Asesoramiento en materia de Gestión Local de



5.- Campo de Fútbol 7. Hierba Artificial

5.1.- Para la celebración de entrenamientos, competiciones oficiales y para los Programas de Formación, los Clubes afiliados a la Federaciones de Fútbol y Rugby correspondiente así como las propias Federaciones que tengan fijada su Sede Social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba tendrán una reducción del 50% sobre los precios fijados para el uso del Campo de Fútbol 7 de hierba artificial. Esta reducción no será aplicable a los Convenios suscritos o que pueda suscribir el I.M.D. en el futuro.

5.2.- Las entidades que deseen arrendar el Campo de Fútbol 7 de Hierba Artificial teniendo necesidad de hacer uso de la explotación de publicidad estática y explotación de ambigú, durante el desarrollo de las mismas, deberán acogerse a lo estipulado en la normativa que para tal efecto existe en las oficinas del Instituto Municipal de Deportes.

6.- Pista de Squash.

6.1.- Tarifas.

Las tarifas señaladas en Squash se entienden igualmente por pista y periodos de 30 minutos, admitiéndose un máximo de 3 usuarias/os en pista.

6.2.- Reserva de pista

Las/los usuarias/os podrán solicitar la reserva de ésta con un máximo de 48 horas de antelación, no tendrán la consideración de reserva aquellas que sean efectuadas por teléfono por las/los usuarias/os.

NORMAS PARTICULARES IDM FONTANAR

1.- Los precios señalados se entienden por persona, grupo y entrenamiento y hacen referencia tanto a la pista de atletismo, campo de hierba natural y sala de musculación.

2.- Los precios señalados como federados y club de la pista de atletismo se aplicarán siempre que las/los usuarias/os reúnan alguno de los siguientes requisitos:

- 2.1.- Pertenecer a la Delegación Cordobesa de la Federación Andaluza de Atletismo, Triatlón y Montaña con ficha vigente en la temporada en cuestión.
- 2.2.- Ser socia/o de un Club de Atletismo, Triatlón y Montaña cuya sede social y ámbito de actuación esté fijado en el Municipio de Córdoba.

3.- Para los entrenamientos de Atletas Federados organizados por los Clubes afiliados a la Federación de Deporte para Minusválidos que tengan fijada su sede social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba y así mismo los usos que realiza la Federación Andaluza de Deporte para Minusválidos, se aplicará el Precio Público que en este apartado se aplique a los atletas afiliados a la Federación de Atletismo.

17 DIC. 2013
 29 NOV. 2013
 EL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
 DE LA JUDICATURA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID
 DE LA JUDICATURA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID





- 4.- Los grupos serán de un máximo de quince personas, para la pista de atletismo, que podrán ser acompañados además por un entrenador, que deberá acreditar tal condición.
- 5.- En entrenamientos no se autorizará más de noventa personas en pista simultáneamente. Esta condición no rige para competiciones.
- 6.- El precio señalado en concepto de suplemento por alumbrado, cuando éste sea necesario para desarrollar los entrenamientos y competiciones, se entiende por hora. Este suplemento se abonará de manera proporcional al tiempo de arrendamiento, que no podrá ser inferior a media hora.
- 7.- Para la celebración de entrenamientos, competiciones oficiales y para los Programas de Formación, los Clubes afiliados a la Federaciones de Fútbol y Rugby correspondiente así como las propias Federaciones que tengan fijada su Sede Social y ámbito de actuación en el Municipio de Córdoba tendrán una reducción del 50% sobre los precios fijados para el uso del Campo de Fútbol de hierba natural. Esta reducción no será aplicable a los Convenios suscritos o que pueda suscribir el IMDECO en el futuro.
- 8.- Las entidades que deseen arrendar el Campo de Fútbol de Hierba y/o Pista de Atletismo, teniendo necesidad de hacer uso de la explotación de publicidad estática y explotación de ambigú, durante el desarrollo de las mismas, deberán acogerse a lo estipulado en la normativa que para tal efecto existe en las oficinas del Instituto Municipal de Deportes.
- 9.- La Delegación Cordobesa de la federación Andaluza de Atletismo estará exenta del pago de los Precios Públicos por el uso de la IDM Fontanar, para la celebración de las competiciones oficiales de su ámbito de actuación así como de sus actividades de formación y seguimiento de sus atletas federados, previa propuesta técnica, así como la conformidad del calendario de dichas actuaciones por el Presidente del Instituto Municipal de Deportes.

EL CAJÓN DE LA Aprobación en
 el Consejo de Gobierno Local en
 17 DIC. 2013
 EL TITULAR DEL GOBIERNO LOCAL
 DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

NORMAS PARTICULARES PARA PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

- 1.- Los grupos y edades a partir de los cuales las/los usuarias/os se podrán inscribir en las actividades serán los siguientes:
 - Bebes: de 3 a 5 años
 - Infantil:de 6 a 14 años
 - Jóvenes:de 15 a 29 años
 - Adultos:de 30 a 59 años
 - Mayores:de 60 en adelante

En los programas de Actividades acuáticas, los grupos se establecen conforme a las siguientes edades:



- Bebés: de 1 a 5 años
- Infantil:de 6 a 12 años
- Jóvenes:de 13 a 17 años
- Adultos:de 18 a 59 años
- Mayores:de 60 en adelante

- 2.- El Presidente, con carácter excepcional, podrá autorizar la participación de usuarios en grupos distintos a los que por edad pudieran corresponderles siempre que cumplan los requisitos que se establezcan reglamentariamente.
- 3.- En el caso del programa de Senderismo, solo se admitirán inscripciones de usuarios/as que hayan cumplido los 12 años.

Los precios en las actividades del programa de Senderismo incluyen sólo transporte, quedando excluido por tanto, el alojamiento y la manutención.

- 4.- Para aquellas actividades que incluyan manutención diaria se firma un precio público de 15 €/día.

El Instituto Municipal de Deportes podrá suspender excepcionalmente cursos o programas que se desarrollen en las Instalaciones Deportivas Municipales hasta un máximo de 2 sesiones al mes sin verse en la obligación de revisar el importe de la cuota

- 5.- Para las/los abonadas/os al PMD Vista Alegre, el Instituto Municipal de Deportes se reserva el derecho de suspender en una misma modalidad deportiva, varias sesiones al mes (un máximo de 3 seguidas o 4 alternas) y así mismo a cerrar los espacios deportivos hasta tres días seguidos o cuatro alternos en un mismo mes, sin verse en la obligación de revisar el importe de la cuota mensual.

- 7.- Para las/los usuarias/os de la I.D.M. Fontanar, el Instituto Municipal de Deportes se reserva el derecho de cerrar los espacios deportivos hasta tres días seguidos o cuatro alternos en un mismo mes, sin verse en la obligación de revisar el importe de la cuota mensual.

- 8.- Aquellos usuarios que tengan la condición de abonados podrán usar los servicios para abonados del P.M.D. Vistalegre y el I.D.M. Fontanar indistintamente. Esta ventaja no es aplicable a tarifas con bonificación de federados.

- 9.- Aquellos usuarios que hayan sido dados de baja por impago de algún recibo deberán ponerse al día en sus pagos para poder volver a darse de alta.

29 NOV. 2013
 EL TITULAR DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE CORDOBA

17 DIC. 2013
 EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE CORDOBA





Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA
SECRETARÍA DE DEPORTES

17 DIC 2013

ANEXO I: PRECIOS GESTIÓN DIRECTA

1.-ACTIVIDADES EN INSTALACIONES GESTIÓN DIRECTA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014 (€/MES)
RENOVACIÓN TARJETA (PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN, ETC.)		4,00

ABONADOS IMDECO (ACCESO A VISTALEGRE Y FONTANAR)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014 (€/MES)
MATRICULA	9,00	15,00
FAMILIAR (HASTA 2 HIJOS < 18 años)		49,00
ABONADO DIA COMPLETO	42,20	42,20
MAÑANA	31,50	31,50
TARDE	36,00	37,00
FIN DE SEMANA		15,00

ABONADO EXCLUSIVO FONTANAR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014 (€/MES)
ABONADO MAÑANA		15,00
ABONADO DIA COMPLETO		19,00

ACTIVIDADES DIRIGIDAS FUERA DE ABONO
(GIMNASIA RITMICA, AERÓBIC, PSICOMOTRICIDAD, DEPORTES COLECTIVOS, ARTES MARCIALES Y OTRAS)

CONCEPTO	PVP 2013	PVP 2014 (€/MES)
MATRICULA NUEVA INSCRIPCIÓN ACTIVIDAD (1ª inscripción)	9,00	15,00
2 SESIONES/SEMANA		17,00
3 SESIONES/SEMANA		25,00
5 SESIONES/SEMANA		36,50

NOTA INFORMATIVA: PRECIOS PÚBLICOS VIGENTES HASTA APROBACIÓN DEFINITIVA DEL EXPEDIENTE DE PRECIOS PARA EL AÑO 2014:

CONCEPTO	PVP 2013	PVP 2014 (€/MES)
G.RITMICA 3 SESIONES/SEMANA (INF. Y JOVEN)	24,50	-----
G.RITMICA 2 SESIONES/SEMANA (INF. Y JOVEN)	16,30	-----
AEROBIC 3 SESIONES/SEMANA (INFANTIL)	23,70	-----
AEROBIC 2 SESIONES/SEMANA (INFANTIL)	16,00	-----
PSICOMOTRICIDAD 3 SES./SEMANA (BEBES)	24,50	-----
PSICOMOTRICIDAD 2 SES./SEMANA (BEBES)	16,50	-----
DEP.COLECTIVOS 3 SES./SEMANA (INFANTIL)	21,90	-----
DEP.COLECTIVOS 2 SES./SEMANA (INFANTIL)	14,70	-----
ARTES MARCIALES 3 SES./SEMANA (ADULTO)	33,00	-----
ARTES MARCIALES 2 SES./SEMANA (ADULTO)	22,10	-----
ARTES MARCIALES 3 SES./SEMANA (INFANTIL)	24,50	-----
ARTES MARCIALES 2 SES./SEMANA (INFANTIL)	16,50	-----
ESCALADA INICIACION 2 SES./SEMANA (INFANTIL)	16,30	-----
*NATACION 3 SES./SEM. (ADULTO Y MAYORES)/MES	37,10	-----
*NATACION 2 SES./SEM. (ADULTO Y MAYORES)/MES	24,50	-----
*NATACION 3 SES./SEM. (JOVENES de 13 a 17 años)/MES	31,40	-----
*NATACION 2 SES./SEM. (JOVENES de 13 a 17 años)/MES	20,80	-----
*NATACION 3 SES./SEM. (3 a 12 años)/MES	24,80	-----
*NATACION 2 SES./SEM. (3 a 12 años)/MES	16,60	-----
*ACTIVIDAD ACUATICA 3 SES./MES (1 Y 2 años)	31,90	-----
*ACTIVIDAD ACUATICA 2 SES./MES (1 Y 2 años)	21,50	-----
*GIMNASIA ACUATICA 3 SES./SEM (MAYORES)/MES	18,60	-----
*GIMNASIA ACUATICA 2 SES./SEM (MAYORES)/MES	12,40	-----
*GIMNASIA ACUATICA 3 SES./SEM (ADULTOS)/MES	37,10	-----
*GIMNASIA ACUATICA 2 SES./SEM (ADULTOS)/MES	24,50	-----

*Las sesiones son de 30 minutos de duración en niños de 1 a 5 años y de 45 minutos en las otras edades.
nota: La natación adaptada está dirigida a personas discapacitadas.

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENARIO

17 DIC. 2013



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

ENTRADAS DIARIAS NO ABONADOS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ENTRADA INSTALACIÓN 1 DÍA		6,00
ENTRADA INSTALACIÓN 10 DÍAS		45,00
ENTRADA FONTANAR 1 DÍA	3,00	2,00
ENTRADA 10 DÍAS FONTANAR		18,00

OTROS SERVICIOS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
QUASH *		
1/2 HORAS NO ABONADOS (max. 3 personas)	9,50	12,00
1/2 HORAS ABONADOS (max. 3 personas)	6,30	5,00
<i>NOTA: si uno de los jugadores es abonado se aplicará dicha tarifa</i>		
OCODROMO		
HORA ENTRADA ADULTO	4,20	4,20
HORA GRUPO ADULTO	32,30	32,30
HORA GRUPO INFANTIL	21,70	21,70
ENTRADA 10 USOS	34,00	34,00

PRECIOS DE ESPACIOS DEPORTIVOS (GRUPOS DE CLUBES DEPORTIVOS Y OTRAS ENTIDADES)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ALAMUSCULACIÓN (1 HORA GRUPO INFANTIL)	19,10	19,10
ALAMUSCULACIÓN (1 HORA GRUPO ADULTO)	35,20	35,20
IMNASIO Y SALA A. MARCIALES (1 HORA GRUPO INFANTIL)	16,10	16,10
IMNASIO Y SALA A. MARCIALES (1 HORA GRUPO ADULTO)	29,40	29,40
ISTA POLIDEPORTIVA (1 HORA GRUPO INFANTIL)	31,90	31,90
ISTA POLIDEPORTIVA (1 HORA GRUPO ADULTO)	58,20	58,20
COMPLEMENTO LUZ 1 HORA	20,60	20,60

NOTA: el uso de la Pista podrá facturarse por fracciones, bien 50% bien 33/33%

PRECIOS DE ESPACIOS DEPORTIVOS DE PISCINA

1/2 VASO ENSEÑANZA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA GRUPO ADULTO	44,30	44,30
HORA GRUPO INFANTIL	35,00	35,00
DÍA VASO COMPLETO	100,00	100,00

1/2 VASO POLIVALENTE

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA BAÑO ADULTO	5,00	5,00
HORA BAÑO INFANTIL	3,20	3,20
CALLE/HORA GRUPO ADULTO	31,90	31,90
CALLE/HORA GRUPO INFANTIL	23,20	23,20
HORA VASO COMPLETO ADULTO	159,50	159,50
HORA VASO COMPLETO INFANTIL	115,80	115,80
HORA 1/2 VASO COMPLETO ADULTO	80,30	80,30
HORA 1/2 VASO COMPLETO INFANTIL	57,20	57,20
ENTRADA 10 USOS ADULTO	42,80	42,80
ENTRADA 10 USOS INFANTIL	26,80	26,80
DÍA VASO COMPLETO	300,00	300,00





Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

DECLARACIÓN Aprobada en
sesión plenaria de fecha:

17 DIC. 2013

EL SECRETARIO DE TURISMO DEL MUNICIPIO

USO DE ESPACIOS PARA EVENTOS NO DEPORTIVOS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 DIA DE ACTIVID. PROMOVIDAS P/OTRAS ADMONES.	2.500,00	2.500,00
2º DIA DE OCUPACION ACTIVID. PROMOVIDAS P/OTRAS ADMONES.	1.250,00	1.250,00
3º DIA y SUCESIVOS DE OCUPACION ACTIVID. PROMOVIDAS P/OTRAS ADMONES.	833,33	833,33
1 DIA DE ACTIVID. DE INTERES SOCIAL y CULTURAL	4.000,00	4.000,00
2º DIA DE OCUPACION ACTIVID. DE INTERES SOCIAL y CULTURAL	2.000,00	2.000,00
3º DIA y SUCESIVOS DE OCUPACION ACTIVID. DE INTERES SOCIAL y CULTURAL	1.333,33	1.333,33
1 DIA DE OTRAS ACTIVIDADES NO DEPORTIVAS	6.000,00	6.000,00
2º DIA DE OCUPACION ACTIVIDADES NO DEPORTIVAS	3.000,00	3.000,00
3º DIA y SUCESIVOS DE OCUPACION ACTIVIDADES NO DEPORTIVAS	2.000,00	2.000,00
MONTAJE DE INFRAEST. PARA ADAPTACION INSTALACION	500,00	500,00
LIMPIEZA DE LA INSTALACION	1.055,93	1.055,93
SERVICIO DE VIGILANCIA	2.307,00	2.307,00
CONSUMOS EXTRAORDINARIOS DE ENERGIA	450,00	450,00
UNIDAD DE BARRA PARA VENTA DE PROD. P/HORA	93,22	93,22
ALQUILER DE BATECO	280,00	289,00

*ESTOS PRECIOS SERAN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE

CESSION Y EXPLOTACION PUBLICIDAD ESTÁTICA INTERIOR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
M2/MES. LATERAL NORTE, ESTE Y OESTE PISTA POLIDEPORTIVA	9,00	9,00
M2/MES. LATERAL SUR PISTA POLIDEPORTIVA	14,00	14,00
M2/MES. PIE DE PISTA Y/O PAVIMENTO PISTA POLIDEPORTIVA	16,00	16,00
M2/MES. ESPACIO PISCINAS CLIMATIZADAS	16,00	16,00

*ESTOS PRECIOS SERAN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE

2.-I.D.M. FONTANAR

2.1.-PISTA DE ATLETISMO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
A) ENTRADAS INDIVIDUALES		
ENTRADA ATLETAS FEDERADOS Y CLUBES	1,50	-----
BONO MENSUAL ATLETAS FEDERADOS Y CLUBES	15,00	-----
ENTRADA ADULTO	3,00	-----
ENTRADA INFANTIL	1,50	-----
BONO MENSUAL DIA COMPLETO	27,00	-----
BONO ANUAL ADULTO MAÑANA	65,00	-----
BONO ANUAL ADULTO TARDE	100,00	-----
BONO ANUAL ADULTO DIA COMPLETO	100,00	-----

B)USO DE ESPACIOS DEPORTIVOS (GRUPOS DE CLUBES DEPORTIVOS Y OTRAS ENTIDADES)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
PISTA		
1 HORA GRUPO FEDERADO Y CLUB	17,00	-----
1 HORA GRUPO ADULTO	36,00	-----
1 HORA GRUPO INFANTIL	19,00	-----

ALQUILER PISTA COMPLETA:

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA ADULTO FEDER. Y CLUB	132,00	136,00
1 HORA INFANTIL FEDER. Y CLUB	80,00	83,00
1 HORA ADULTO	181,00	187,00
1 HORA INFANTIL	96,00	99,00
SUPLEMENTO LUZ 1 HORA PISTA ATLETISMO	31,00	32,00

El uso de Bono Adulto Anual finalizará al término del año natural del 2014.

El uso de Bono Mensual finalizará al término natural de cada mensualidad.

17 DIC. 2013



Instituto Municipal de Deportes
 Córdoba

SECRETARÍA GENERAL DEL DEPORTE

I.- SALA DE MUSCULACIÓN

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA ADULTO	3,50	-----
HORA GRUPO ADULTO	24,00	-----
HORA GRUPO INFANTIL	17,00	-----
BONO MENSUAL	30,00	-----
BONO ADULTO ANUAL	96,00	-----

uso de Bono Adulto Anual finalizará al término del año natural del 2014.
 uso de Bono Mensual finalizará al término natural de cada mensualidad.

I.- PISTA Y SALA DE MUSCULACIÓN

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ENTRADA ATLETAS Y CLUBES FEDERADOS	3,00	-----
BONIFICADO DÍA COMPLETO (€/mes)	42,20	-----
BONIFICADO MANANA (€/mes)	31,50	-----
BONIFICADO TARDE (€/mes)	36,00	-----
BONIFICADO ATLETAS FEDERADOS Y CLUBES (€ / mes)	25,00	-----
BONIFICADO ATLETAS FEDERADOS Y CLUBES (€ / año)	149,00	-----

Nota: los abonados (salvo abono federados) pueden hacer uso indistinto de Vistalegre y Fontanar

I.- CAMPO FÚTBOL 11 DE HIERBA NATURAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA ADULTO	155,00	160,00
HORA INFANTIL	103,00	106,00
RTIDO ADULTO	207,00	214,00
RTIDO INFANTIL	152,00	157,00
PLEMENTO LUZ 1 HORA CAMPO DE HIERBA	21,00	22,00

I.- SALA DE REUNIONES

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
SALA DE JUNTAS 1 HORA	17,00	18,00

ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE

I.- EVENTOS NO DEPORTIVOS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
DÍA DE ACTIVID. PROMOVIDAS P/OTRAS ADMONES.	4.500,00	4.500,00
DÍA DE ACTIVID. DE INTERES SOCIAL y CULTURAL	8.000,00	8.000,00
DÍA DE OTRAS ACTIVIDADES NO DEPORTIVAS	10.000,00	10.000,00
CONTAJE DE INFRAEST. PARA ADAPTACION INSTALACION	1.000,00	1.000,00
PIEZA DE LA INSTALACION	1.200,00	1.200,00
SERVICIO DE VIGILANCIA	3.070,00	3.070,00
CONSUMOS EXTRAORDINARIOS DE ENERGIA	500,00	500,00
UNIDAD DE BARRA PARA VENTA DE PROD. P/HORA	90,00	90,00
UNIDAD DE BARRA EVENTOS DEPORTIVOS P/HORA	25,42	25,42
PIEZA INSTALACION EVENTOS DEPORTIVOS P/HORA	21,19	21,19

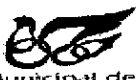
ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE

I.- CESIÓN Y EXPLOTACIÓN PUBLICIDAD ESTÁTICA INTERIOR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
€/MES, SOBRE BARANDA PERIMETRAL PISTA ATLETISMO	6,00	7,00
€/MES, COTA PIE DE PISTA PERIMETRO CAMPO FUTBOL	7,00	8,00

ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE





Instituto Municipal de Deportes Córdoba

PRECIOS PÚBLICOS
 RESOLUCIÓN DE FECHA:
17 DIC. 2013
 EL CONCEJAL DE ECONOMÍA Y PRESUPUESTO

**ANEXO II
 PRECIOS REFERENCIA INST. GESTIÓN INDIRECTA. ARRENDAMIENTOS**

1.- PISCINA CLIMATIZADA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 CALLE/HORA GRUPO ADULTO	31,90	32,50
1 CALLE/HORA GRUPO INFANTIL	23,20	23,70
VASO COMPLETO/HORA GRUPO ADULTO	208,90	213,00
VASO COMPLETO/HORA GRUPO INFANTIL	149,30	152,00

2.- PISCINA VERANO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ENTREN. 1 CALLE/HORA, Grupo Adulto	17,40	17,80
ENTREN. 1 CALLE/HORA, Grupo Infantil	11,40	11,60

2.1.- CESIÓN Y EXPLOTACIÓN PUBLICIDAD ESTÁTICA INTERIOR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
M2/MES EN PISCINAS DE VERANO ESPACIO ZONA BANO	10,50	10,50

**ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE*

3.- PISTA SALA DE BARRIO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA 1/3 PISTA ADULTO	19,00	19,40
1 HORA 1/3 PISTA INFANTIL	9,60	9,80
1 HORA 2/3 PISTA ADULTO	26,10	26,60
1 HORA 2/3 PISTA INFANTIL	16,00	16,30
1 HORA PISTA COMPLETA ADULTO	31,90	32,50
1 HORA PISTA COMPLETA INFANTIL	18,10	18,50
SUPLEMENTO 1 HORA LUZ	6,20	6,30

3.1.- EVENTOS NO DEPORTIVOS SALA DE BARRIO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 DIA DE ACTIVID. PROMOVIDAS P/OTRAS ADMONES.	1.257,50	1.282,70
1 DIA DE ACTIVID. DE INTERÉS SOCIAL Y CULTURAL	2.425,20	2.473,70
1 DIA DE OTRAS ACTIVIDADES NO DEPORTIVAS	3.592,80	3.664,70
MONTAJE DE INFRAEST. PARA ADAPTACION INSTALACION	763,50	778,80
LIMPIEZA DE LA INSTALACION	404,20	412,30
SERVICIO DE VIGILANCIA	808,40	824,60
CONSUMOS EXTRAORDINARIOS DE ENERGIA	161,70	164,90
UNIDAD DE BARRA PARA VENTA DE PROD. P/HORA	53,90	55,00

**ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE*

4.- PISTA POLIDEPORTIVA DESCUBIERTA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA GRUPO ADULTO	17,40	17,80
1 HORA GRUPO INFANTIL	8,50	8,70
SUPLEMENTO 1 HORA LUZ	3,50	3,60

2013

17 DIC 2013



Instituto Municipal de Deportes Córdoba

SAUNA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA ADULTO	4,40	4,50
HORA GRUPO ADULTO	27,50	28,00
MINO 10 USOS ADULTO	36,00	36,70

ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE

PISTA DE TENIS Y PADEL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA PISTA TENIS	7,60	7,80
SUPLEMENTO LUZ 1 HORA PISTA TENIS	3,10	3,20
HORA PISTA PADEL	12,40	12,70
SUPLEMENTO LUZ 1 HORA PISTA PADEL	2,70	2,80

Estos precios se entienden por hora y pista. El suplemento de iluminación artificial se aplicará proporcionalmente a los arrendamientos por tiempos de media hora.

PISTAS DE PADEL CUBIERTA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA PADEL CUBIERTA	17,20	17,20
HORA PADEL CUBIERTA CON LUZ	19,50	19,50
HORA PADEL CUBIERTA*	25,90	25,90
HORA PADEL CUBIERTA CON LUZ*	29,10	29,10
HORA PADEL INDIVIDUAL CUBIERTA	8,60	8,60
HORA PADEL INDIVIDUAL CUBIERTA CON LUZ	10,90	10,90

CAMPO DE FUTBOL 7 HIERBA ARTIFICIAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA GRUPO ADULTO DIA LABORABLE	58,00	58,00
HORA GRUPO ADULTO (sábados y domingos)	62,00	62,00
HORA GRUPO INFANTIL	41,00	41,00
PARTIDO ADULTO (1)	116,00	116,00
PARTIDO INFANTIL (1)	83,00	83,00
H. GRUPO ADULTO DIA LAB. hasta las 15,00 h.	35,00	35,00
H. GRUPO INFANTIL DIA LAB. hasta las 15,00 h.	24,00	24,00
H. ENTRENAMIENTO EQUIPO FEDERADO (2)	8,30	8,30
H. PARTIDO EQUIPO FEDERADO (2)	20,60	20,60

* Competiciones de carácter oficial reconocidas por la Federación correspondiente.
 * Equipos autorizados previamente por el IMDECO

CAMPO DE FUTBOL DE ALBERO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA 1/2 CAMPO. GRUPO ADULTO	10,00	10,00
HORA 1/2 CAMPO. GRUPO INFANTIL	5,00	5,00
HORA CAMPO COMPLETO. GRUPO ADULTO	17,00	17,00
HORA CAMPO COMPLETO. GRUPO INFANTIL	8,00	8,00
PARTIDO ADULTO	25,00	25,00
PARTIDO INFANTIL	9,00	9,00
SUPLEMENTO LUZ 1 HORA*	6,00	6,00

* El suplemento de luz artificial se aplicará proporcionalmente sobre 1/2 campo





Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

SESIONES DE PRECIOS PÙBLICOS

17 DIC. 2013

SECRETARÍA DE DEPORTE DEL PLENO

10.-CAMPO DE FUTBOL 11 HIERBA ARTIFICIAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA GRUPO ADULTO DIA LABORABLE	81,00	81,00
1 HORA GRUPO ADULTO (Sábados y Domingos)	85,00	85,00
1 HORA GRUPO INFANTIL	53,00	53,00
PARTIDO ADULTO (1)	117,00	117,00
PARTIDO INFANTIL (1)	105,00	105,00

11.- ESTADIO MUNICIPAL EL ARCANGEL

EVENTOS NO DEPORTIVOS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1/DIA DE ACTIVID. PROMOVIDAS P/OTRAS ADMONES.	7.434,10	7.582,80
1/DIA DE ACTIVID. DE INTERÉS SOCIAL y CULTURAL	13.342,20	13.609,00
1/DIA DE OTRAS ACTIVIDADES NO DEPORTIVAS	16.198,10	16.552,00
MONTAJE DE INFRAEST. PARA ADAPTACION INSTALACION	2.184,50	2.228,20
LIMPIEZA DE LA INSTALACION	1.687,40	1.721,20
SERVICIO DE VIGILANCIA	4.068,80	4.150,20
CONSUMOS EXTRAORDINARIOS DE ENERGIA	479,70	489,30
UNIDAD DE BARRA PARA VENTA DE PROD. P/HORA	104,70	106,80

*ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE

12.-MUSCULACION

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA ADULTO	3,90	4,00
1 HORA GRUPO ADULTO	26,60	27,10
1 HORA GRUPO ADULTO	17,80	18,20
BONO 10 USOS ADULTO	31,30	31,90

13.-SALA DE USOS MULTIPLES Y GIMNASIO CUBIERTO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA GRUPO ADULTO	26,60	27,10
1 HORA GRUPO INFANTIL	14,90	15,20

14.-SALA DE JUNTAS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
SALA DE JUNTAS 1 HORA	17,60	18,00

*ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

El presente documento en
seguirá su curso de fecha:

17 DIC. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

ANEXO III: OTRAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS

MEDIA MARATÓN / MARATÓN DE CÓRDOBA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
MEDIA MARATÓN POR DEPORTISTA INSCRITO (CUOTA ORDINARIA)	14,00	15,00
MEDIA MARATÓN POR DEPORTISTA INSCRITO (60 días antes de la carrera)		19,00
MEDIA MARATÓN POR DEPORTISTA INSCRITO (15 días antes de la carrera)	21,00	29,00
MARATÓN POR DEPORTISTA INSCRITO (CUOTA ORDINARIA)		29,00
MARATÓN POR DEPORTISTA INSCRITO (60 días antes de la carrera)		35,00
MARATÓN POR DEPORTISTA INSCRITO (15 días antes de la carrera)		40,00

PROGRAMA DE MAYORES

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
MANTENIMIENTO FÍSICO Y ACTIVIDADES VERANO MENORES 59 AÑOS	6,80	7,00
MANTENIMIENTO FÍSICO Y ACTIVIDADES VERANO MENORES 59 AÑOS	11,10	11,40

JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
SCRIPCIÓN DEPORTES COLECTIVOS POR EQUIPO: BALONCESTO-BALONMANO-FÚTBOL SALA- LEIBOL del 1 al 19 de Octubre	20,00	30,00
SCRIPCIÓN DEPORTES COLECTIVOS POR EQUIPO: BALONCESTO-BALONMANO-FÚTBOL SALA- LEIBOL del 20 al 31 de Octubre	30,00	45,00
SCRIPCIÓN DEPORTES COLECTIVOS POR EQUIPO: PADEL-TENIS-TENIS DE MESA del 1 al 19 de tubre	11,40	12,50
SCRIPCIÓN DEPORTES COLECTIVOS POR EQUIPO: PADEL-TENIS-TENIS DE MESA del 20 al 31 de tubre	17,50	19,20
SCRIPCIÓN DEPORTES INDIVIDUALES POR DEPORTISTA. Hasta un máximo por entidad de 50.-€ del 1 al 19 de Octubre	3,30	3,40
SCRIPCIÓN DEPORTES INDIVIDUALES POR DEPORTISTA. Hasta un máximo por entidad de 50.-€ del al 31 de Octubre	5,20	5,40

ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA (senderismo, piragüismo, vela, multiaventura o similar)

SENDERISMO DE GESTIÓN DIRECTA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
IR INSCRITO/A POR RUTA 1 DIA	14,60	12,90
IR INSCRITO/A POR RUTA 1 DIA (<18 AÑOS)	7,00	7,00
MÁS DE 3 RUTAS	31,40	31,40

ACTIVIDADES DE INICIACIÓN (duración igual o inferior a 3 horas)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
NIÑOS MENORES DE 14 AÑOS		3,00
JUVENES ENTRE 14 Y 18 AÑOS		2,00
ADULTOS MAYORES DE 14 AÑOS		1,00
ACTIVIDADES FAMILIARES (*)		6,00

EL PRECIO MÁXIMO A PAGAR INDEPENDIEMENTE DEL NÚMERO DE MIEMBROS

NOTA: los precios de instalaciones de gestión directa e indirecta del IMDECO tendrán una bonificación del 50% del precio público que corresponda



17 DIC. 2013
Precios Públicos Instituto Municipal de Deportes de Córdoba

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN (duración de 4 a 10 horas)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ADULTOS		6,00
JÓVENES ENTRE 14 Y 18 AÑOS		4,00
MENORES DE 14 AÑOS		2,00
UNIDADES FAMILIARES (*)		12,00

(*) EL PRECIO MÁXIMO A PAGAR INDEPENDIEMENTE DEL NÚMERO DE MIEMBROS

NOTA: los abonados de instalaciones de gestión directa e indirecta del IMDECO tendrán una bonificación del 50% del precio público que corresponda

CURSOS (duración de más de 10 horas en una o varias jornadas)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ADULTOS		26,00
JÓVENES ENTRE 14 Y 18 AÑOS		12,00
MENORES DE 14 AÑOS		2,00
UNIDADES FAMILIARES (*)		50,00

(*) EL PRECIO MÁXIMO A PAGAR INDEPENDIEMENTE DEL NÚMERO DE MIEMBROS

PIRAGÜISMO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
JORNADA DE INICIACIÓN DE ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA	25,80	-----

CURSOS DE FORMACIÓN DEPORTIVA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ACTIVIDADES DE 4 HORAS	10,30	10,30
ACTIVIDADES DE 8 HORAS	15,50	15,50
ACTIVIDADES DE MÁS 8 HORAS	20,60	20,60
BONO DE ACTIVIDADES SIN NÚMERO DE HORAS	25,80	25,80

5.-ACTIVIDADES ACUATICAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ESTIMULACION PRECOZ/MATRONATACION 3 SES/SEM	31,90	32,50
ESTIMULACION PRECOZ/MATRONATACION 2 SES/SEM	21,90	22,30
HIDROTERAPIA 3 SES/SEM	33,20	33,90
HIDROTERAPIA 2 SES/SEM	22,80	23,30
APRENDIZAJE INFANTIL 3 SES/SEM (V.E)	33,20	33,90
APRENDIZAJE INFANTIL 2 SES/SEM (V.E)	22,80	23,30
APRENDIZAJE INFANTIL 3 SES/SEM (V.P)	24,10	24,60
APRENDIZAJE INFANTIL 2 SES/SEM (V.P)	16,40	16,80
ESCUELA NIVEL 1; 3 SES/SEM	31,90	32,50
ESCUELA NIVEL 1; 2 SES/SEM	21,90	22,30
ESCUELA NIVELES 2, 3 y 4; 3 SES/SEM	22,80	23,30
ESCUELA NIVELES 2, 3 y 4 3; 2 SES/SEM	15,60	15,90
NATACION DEPORTIVA ADULTOS 2 SES/SEM	16,40	16,70
GIMNASIA ACUATICA 2 SES/SEM	21,90	21,70

6.-PROGRAMA DE NATACION ESCOLAR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ALUMNOS DE 3º A 6º DE PRIMARIA	17,30	17,65

(Este precio corresponde al año académico 2013/2014)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RENOVACION CARNETS	6,00	-----

*ESTOS PRECIOS SERÁN INCREMENTADOS EN EL I.V.A. CORRESPONDIENTE



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

ANEXO IV: PRECIOS DE LA OFERTA DE SERVICIOS EN INSTALACIONES DE GESTIÓN INDIRECTA

CIUDAD JARDIN

ACTIVIDADES PISTA Y SALA MUSCULACION

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ACCESO PISTA (Incluye Fitness-Mto. Y Aerobic)	27,00	27,00
ACCESO MANANA 1 (Incluye Fitness-Mto. Y Sala Musc. Mañanas)	21,49	21,49
ACCESO MANANA 2 (Incluye Fitness-Mto. Sala musc mañana y Spinbike mañana)	24,79	24,79
ACCESO GENERAL (Incluye Fitness-Mto., Aerobic, Sala musc, Baile Salón y Defensa personal)	30,58	30,58
ACCESO FAMILIAR 1 ADULTO	30,58	30,58
ACCESO FAMILIAR 2 ADULTOS	49,59	49,59
ACCESO FAMILIAR SUPLEMENTO NIN@	8,26	8,26
ACCESO FAMILIAR SUPLEMENTO ADULT@	24,79	24,79
ACCESO SALA MUSCULACION MENSUAL MANANAS	20,66	20,66
ACCESO SALA MUSCULACION MENSUAL GENERAL	29,59	29,59
ACCESO SALON, SEVILLANAS, DANZA VIENTRE 2 SESIONES/SEMANA	25,50	25,50
ACCESO GIMNASIA, BALONCESTO Y KARATE INFANTIL	18,15	18,15
ACCESO GIMNASIO FISICO, AEROBIC, TAICHI Y YOGA 2 SESIONES/SEMANA	24,10	24,10
ACCESO PISCINA 2 SESIONES/SEMANA	26,80	26,80
ACCESO BICICLETA, DEFENSA PERSONAL 2 SESIONES/SEMANA	26,90	26,90
ACCESO MESA 1 HORA (*)	2,60	2,60
ACCESO MESA BONO 10 HORAS (*)	21,21	21,21
ACCESO SUPLEMENTO MATERIAL DEPORTIVO (*)	10% SOBRE LOS PRECIOS	10% SOBRE LOS PRECIOS
ACCESO EVA INSCRIPCION	11,00	11,00
ACCESO NOVACION O DUPLICADO CARNET	5,00	5,00
ACCESO TA POLIDEPORTIVA (*)	20,66	20,66
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 1 HORA COMPLETA ADULTO	17,31	17,31
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 1 HORA COMPLETA INFANTIL	11,98	11,98
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 1/3 PISTA ADULTO	8,89	8,89
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 1/3 PISTA INFANTIL	17,02	17,02
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 2/3 PISTA ADULTO	14,82	14,82
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 2/3 PISTA INFANTIL	16,53	16,53
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 1 HORA FIN DE SEMANA SIN LUZ	4,13	4,13
ACCESO TA POLIDEPORTIVA 1 HORA SIN LUZ		

sobre estos precios no se aplican bonificaciones

DILIGENCIA Aprobada en
sesión plenaria de fecha

17 DIC 2013

DE LA JUNTA GENERAL DE ASESORES

Con esta diligencia se ha aprobado en
la sesión plenaria de fecha
29 NOV. 2013
EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES
DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

17 DIC. 2013



Instituto Municipal de Deportes
 Córdoba

IDM FATIMA

ARRENDAMIENTOS	PVP 2013	PVP 2014
PISTA POLIDEPORTIVA		
1/3 PISTA INTERIOR ADULTO	15,70	16,12
1/3 PISTA INTERIOR INFANTIL	10,50	10,74
2/3 PISTA INTERIOR ADULTO	21,49	21,49
2/3 PISTA INTERIOR ADULTO	26,45	21,49
PISTA INTERIOR ADULTO	14,88	15,70
PISTA INTERIOR INFANTIL	5,17	5,17
SUPLEMENTO LUZ PISTA INTERIOR	14,38	14,46
PISTA EXTERIOR ADULTO	7,02	9,09
PISTA EXTERIOR INFANTIL	2,89	2,89
SUPLEMENTO LUZ PISTA EXTERIOR		
PISTA DE PADEL		
ABONADOS	4,55	4,13
MAÑANA DE LUNES A VIERNES		5,79
CUBIERTA MAÑANA DE LUNES A VIERNES	7,02	6,61
PISTA PADEL FINES DE SEMANA		8,26
CUBIERTA FINES DE SEMANA	9,01	8,26
TARDES DE LUNES A VIERNES	10,00	9,09
CUBIERTA LUNES A VIERNES	4,13	4,13
PADEL CEMENTO		
NO ABONADOS		4,96
MAÑANA DE LUNES A VIERNES		6,61
CUBIERTA MAÑANA DE LUNES A VIERNES		7,44
PISTA PADEL FINES DE SEMANA		9,92
CUBIERTA FINES DE SEMANA		9,09
TARDES DE LUNES A VIERNES		11,57
CUBIERTA LUNES A VIERNES	2,60	4,13
PADEL CEMENTO		
ACTIVIDADES	26,00	27,00
AIKIDO	24,00	24,00
BAILES DE SALÓN	22,00	22,00
BAILES DE SALÓN C. JOVEN	20,00	20,00
BAILES DE SALÓN F. NUMEROSA	15,00	15,00
BAILES DE SALÓN PENSIONISTA		51,00
BONO FAMILIAR (3 PAX)	24,00	24,00
BONO GYM	22,00	22,00
BONO GYM C. JOVEN	20,00	20,00
BONO GYM F. NUMEROSA	15,00	15,00
BONO GYM PENSIONISTA	30,00	27,00
BOXEO 4 DIAS		18,00
CICLO INDOOR	27,00	27,00
DEFENSA PERSONAL	20,00	20,00
GIMNASIA RITMICA INFANTIL	18,50	18,50
GIMNASIA RITMICA INFANTIL F. NUMEROSA	23,00	23,00
GIMNASIA RITMICA JUNIOR	21,50	21,50
GIMNASIA RITMICA JUNIOR F. NUMEROSA	20,00	20,00
KARATE INFANTIL	18,50	18,50
KARATE INFANTIL F. NUMEROSA	21,00	21,00
SALA FITNESS (MAÑANA Y TARDES)	13,50	13,50
SALA FITNESS (M Y T) PENSIONISTA	3,50	3,50
SALA FITNESS (USO DIARIO)		10,00
SUPLEMENTO BONO FAMILIAR	5,00	8,00
SUPLEMENTO SALA FITNESS	3,50	3,50
SUPLEMENTO SAUNA SOCIOS		18,00
ZUMBA		10,00
MATRÍCULA	8,00	10,00

NOTA: Las bonificaciones por Camión Joven, Familia Numerosa y Pensionista son las que aparecen reflejadas, no siendo de aplicación las reflejadas en el artículo 7º.

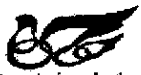
EL TITULAR DE LA ACTIVIDAD
 DE LA JUNTA DE GOBIERNO

2013

DILIGENCIA: Aprobada en
sesión plenaria de fecha:

17 DIC. 2013

SECRETARÍA GENERAL DEL PUEBLO



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

FUENSANTA

VIDADES Y MUSCULACION

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ES MARCIALES	17,00	17,00
TMICA	16,00	16,00
COLECTIVOS	15,00	15,00
TES, MNTO. FISICO	20,00	20,00
SESIONES/SEMANA	17,50	17,50
SESIONES/SEMANA MAÑANAS	22,00	22,00
SESIONES/SEMANA	21,00	21,00
CULACION 2 SESIONES/SEMANA	24,00	24,00
CULACION 3 SESIONES/SEMANA	27,00	27,00
CULACION 4 SESIONES/SEMANA	30,00	30,00
CULACION 5 SESIONES/SEMANA		

FUTBOL 7 HIERBA ARTIFICIAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
LA ADULTO CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7	52,00	52,00
LA INFANTIL CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7	42,00	42,00
LA ADULTO CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 5 F/S	27,00	27,00
LA INFANTIL CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 5 F/S	22,00	22,00
PLEMENTO LUZ F-5	5,00	5,00

EL CRISTAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ORA	10,00	10,00
ORA + LUZ	12,50	12,50
HORAS	15,00	15,00
HORAS + LUZ	19,00	19,00

LA POLIDEPORTIVA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ORA 1/3 PISTA ADULTO	19,00	19,00
ORA 1/3 PISTA INFANTIL	10,00	10,00
ORA 2/3 PISTA ADULTO	26,00	26,00
ORA 2/3 PISTA INFANTIL	16,00	16,00
ORA PISTA COMPLETA ADULTO	30,00	30,00
ORA PISTA COMPLETA INFANTIL	18,00	18,00
PLEMENTO 1 HORA LUZ	6,00	6,00

CINA FUENSANTA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
TRADA LABORABLE ADULTO	4,20	4,20
TRADA LABORABLE INFANTIL	2,90	2,90
TRADA FESTIVO ADULTO	5,00	5,00
TRADA FESTIVO INFANTIL	3,70	3,70
NOS 10 USOS ADULTO	37,20	37,20
NOS 10 USOS INFANTIL	24,80	24,80
NO FAMILIAR	205,00	205,00
NEFICIARIO	60,00	60,00
ses natación 10 sesiones a las 20'00 h.	25,00	25,00
ses natación 10 sesiones a las 20'45 h.	20,00	20,00
TRADA ABONADOS APERTURA NOCTURNA		1,00
TRADA NO ABONADOS ADULTO APERTURA NOCTURNA		3,00
TRADA NO ABONADOS ADULTO APERTURA NOCTURNA		1,50





Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
SECCIÓN DE PRECIOS PÚBLICOS

17 DIC. 2013

A. GARCÍA GARCÍA (I. D. 119)

IDM GUADALQUIVIR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
CUOTA DE INSCRIPCIÓN	7,00	7,00
RENOVACIÓN DE TARJETA	5,00	5,00
TONIF MUSCULAR/ MTO FIS. COM/ZUMBA		
2 DIAS SEMANA MAÑANA	15,00	15,00
3 DIAS SEMANA MAÑANA	21,40	21,40
2 DIAS SEMANA TARDE	17,00	17,00
3 DIAS SEMANA TARDE	22,60	22,60
PILATES	20,00	20,00
YOGA	20,00	20,00
CICLO INDOOR	4,00	4,00
HORA DE CICLO INDOOR	20,00	20,00
BAILÉ DE SALÓN	10,00	10,00
SEVILLANAS (1 DÍA)	22,00	22,00
GIMNASIA RÍTMICA 3 DIAS	15,50	15,50
GIMNASIA RÍTMICA 2 DIAS	18,70	18,70
ARTES MARCIALES 3 DIAS	13,90	13,90
ARTES MARCIALES 2 DIAS	13,90	13,90
FÚTBOL SALA 2 DIAS	25,00	25,00
ABONADO SALA FITNESS	24,40	24,40
ABONADO MAÑANA		28,00
ABONADO DOS ACTIVIDADES		31,00
ABONADO TRES ACTIVIDADES		35,00
ABONADO COMPLETO		

40 % DE DESCUENTO EN ABONADOS A PARTIR DEL 2º FAMILIAR ADULTO (Mayores de 16 años)

CAMPO DE FÚTBOL 7 HIERBA ARTIFICIAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA ADULTO CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7	48,90	48,90
HORA ADULTO CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7 (DE L. A V.) hasta 19,30h		35,00
HORA ADULTO CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7 F/S	41,90	41,90
HORA INFANTIL CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7	36,60	36,60
HORA INFANTIL CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7 F/S	28,50	28,50
BONO ADULTO 4 HORAS CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7 (DE L. A V.)		168,00
BONO ADULTO 4 HORAS CAMPO CESPED ARTIFICIAL FUT 7 F/S		140,00

PADEL CRISTAL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
1 HORA	11,80	10,80
1 HORA + LUZ	14,40	13,60
1,5 HORAS	17,70	16,00
1,5 HORAS + LUZ	21,60	19,20
1 HORA (arrendamientos continuado)		9,60
1 HORA + LUZ (arrendamientos continuado)		12,00
1'5 HORAS (arrendamientos continuado)		14,40
1'5 HORAS + LUZ (arrendamientos continuado)		18,00
1 HORA (antes de las 19'30 y fines semana)	8,80	8,00
SUPLEMENTO DE LUZ (1 H)	2,60	2,80

MAÑANAS 2 X 1 (DE LUNES A VIERNES) PAGANDO LA PRIMERA HORA LA SEGUNDA GRATIS

PISTA POLIDEPORTIVA

CONCEPTO	PVP 2013	PVP 2014
PISTA COMPLETA	31,90	31,90
PISTA COMPLETA MAÑANAS		20,00
PISTA COMPLETA partir de las 22:30 horas		30,00
PISTA COMPLETA INFANTIL	18,10	18,10
1/3 PISTA	19,00	19,00
1/3 PISTA INFANTIL	9,60	9,60
2/3 PISTA	26,10	26,10
2/3 PISTA INFANTIL	16,00	16,00



Instituto Municipal de Deportes Córdoba

DIRECCIÓN: Asesoría
Sección Planificación

17 DIC. 2013

INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

MARGARITAS

ACTIVIDADES	PVP 2013	PVP 2014
INSTALACION	36,50	33,00
MUSCULACION COMPLETA	21,40	22,00
MUSCULACION MANANAS	16,20	16,50
AEROBIC 2 dias/semana	21,40	22,00
DE SALÓN 2 dias/semana	22,45	22,00
DEPORTES INFANTIL 2 dias/semana	15,00	15,00
INDOOR 2 dias/semana	22,45	22,00
YOGA INFANTIL 1 dia/semana (1,5 horas) (*)	22,00	22,00
MAQUINA DE ESPALDA 2 dias/semana	21,40	22,00
MATRIMONIAL 2 dias/semana	17,20	17,20
YOGA 2 dias/semana	21,40	22,00
YOGA 2 dias/semana	21,40	22,00
COMBINADO 2 dias/semana	32,10	32,10
COMBINADO 3 dias/semana	32,10	32,10
DEPORTES 2 dias/semana	22,45	22,00
CON DUMBELL 2 dias/semana	15,00	15,00
COMOTRICIDAD 2 dias/semana	13,50	13,50
DEPORTES taller infantil (*)	24,10	24,10
DEPORTES INFANTIL 2 dias/semana	32,10	32,10
DEPORTES 2 dias/semana	32,10	32,10
DEPORTES (HORA Y MEDIA) 2 dias/semana	3,60	3,60
ORA MUSCULACION/AEROBIC/MTO.	4,00	3,60
ORA C. INDOOR	5,00	3,60
ORA YOGA	30,00	30,00
NO 10 USOS MUSCULACION	5,00	5,00
TRICULA	4,60	4,60

sobre estos precios no se aplican bonificaciones

TAS DE PADEL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
TA DE PADEL MANANAS (2x1)	10,00	10,00
TA DE PADEL SIN LUZ	12,00	12,00
TA (2X1) DE 17A 19 HORAS (SIN LUZ)	12,00	12,00
TA DE PADEL CON LUZ	14,60	14,60

ROS SERVICIOS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
IMPLEAMOS 1 HORA	25,00	25,00

EL TITULAR DE LA LICENCIA DE EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DEPORTIVA DE LA JUNTA DE CORDOBA LOCAL

20 NOV 2013





Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

17 DIC 2013
SESIÓN ORDINARIA DEL PLENO

IDM NARANJO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ABONADO INSTALACION	34,50	33,00
AEROBIC + MUSCULACION (*)	24,10	24,10
AEROBIC 2 dias/semana	21,40	22,00
AEROBIC 2 dias/semana	18,30	18,30
BADMINTON 2 dias/semana	16,20	16,20
BADMINTON INFANTIL 2 dias/semana	30,00	30,00
BONO 10 USOS MUSCULACION	22,45	22,00
CICLO INDOOR 2 dias/semana	21,40	22,00
G.MTO 2 dias/semana	32,10	32,10
G.MTO 3 dias /semana	17,20	17,20
G.RITMICA 2 dias/semana	21,40	22,00
MUSCULACION	10,00	10,00
MUSCULACION FIN SEMANA	16,10	16,50
MUSCULACION MANANAS	22,45	22,00
PILATES 2 dias/semana	32,10	32,10
PILATES 3 dias/semana	28,20	28,20
SALADE MUSCULACION + CICLO (*)	28,40	28,40
YOGA (1'5 HORAS) 2 dias/semana	3,60	3,60
1 HORA MUSCULACION	3,00	3,60
1 HORA ACTIVIDAD	5,00	5,00
MATRICULA	4,60	4,60
RENOVACION CARNE		

(*) sobre estos precios no se aplican bonificaciones

PISTAS DE PADEL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
PISTA DE PADEL MANANAS (2x1)	10,00	10,00
PISTA DE PADEL SIN LUZ	10,00	8,00
PISTA DE PADEL CON LUZ	12,00	10,00
PISTA (2X1) DE 17A 19 HORAS	10,00	10,00

IDM VALDEOLIVEROS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ABONADO/A	30,00	30,00
CICLO INDOOR	25,00	25,00
GIMNASIA RITMICA INFANTIL 2 SESIONES/SEMANA	14,80	14,80
KARATE INFANTIL 2 SESIONES SEMANA	14,80	14,80
MANT. FISICO + 50 AÑOS, 2 SESIONES SEMANA	20,00	20,00
MUSCULACION Y CARDIOVASCULAR	25,00	25,00
PILATES, 2 SESIONES SEMANA	22,00	22,00
PROGRAMA CLASES COLECTIVAS EN PISTA	20,00	20,00
TAICHI, 2 SESIONES SEMANA	22,00	22,00
YOGA, 2 SESIONES SEMANA	22,00	22,00
CUOTA INSCRIPCION	8,00	8,00
RENOVACION CARNE	5,00	5,00

PISTA PADEL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
PISTA DE PADEL 90 MINUTOS, SIN LUZ	24,00	24,00
PISTA DE PADEL 60 MINUTOS, SIN LUZ	16,00	16,00
PISTA DE PADEL INDIVIDUAL 60 M. SIN LUZ	8,00	8,00
PISTA DE PADEL 90 M. SIN LUZ. MANANAS L-V	12,00	12,00
PISTA DE PADEL 60 M, SIN LUZ. MANANAS L-V	9,00	9,00
PISTA DE PADEL INDIVIDUAL 60 M. MANANAS L-V	5,00	5,00
SUPLEMENTO HORA/LUZ PISTA PADEL TARDES	2,00	2,00
BONIFICACION ARREND. PISTA PADEL TEMPORADA	-10,00%	-10,00%



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES
SECRETARÍA GENERAL DE DEPORTES

17 DIC. 2013

SANTUARIO

ENDAMIENTOS TENIS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
No Abonado	7,02	7,16
Abonado	3,14	3,20
Abonamiento Hr. Luz	3,14	3,20
Abonamiento Luz Pista 5	3,88	3,96
Más de 10 usos tenis	31,61	32,24
Más de 20 usos tenis	59,71	60,90

CUELLAS TENIS

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
Más de 3 días (>18 años)	40,37	41,18
Más de 2 días (> 18 años)	27,77	28,33
Juvenil 3 días (13-17 años)	35,54	36,25
Juvenil 2 días (13-17 años)	24,79	25,29
Infantil 3 días (3-13 años)	30,37	30,98
Infantil 2 días (3-13 años)	21,90	22,34
Clases Particulares	22,31	22,76

ENDAMIENTOS PADEL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
Abonamiento Pádel	6,61	6,74
Abonamiento Pádel	9,92	10,12
Abonamiento Pádel	6,61	6,74
Abonamiento Pádel	9,92	10,12
Abonamiento Pádel	8,93	9,11
Abonamiento Pádel	13,22	13,48
Abonamiento Pádel	2,31	2,36
Abonamiento Hr. Luz		

CUELLAS PADEL

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
Más de 1 día (>18 años)	20,33	20,74
Más de 2 días (> 18 años)	40,74	41,55
Juvenil 1 día (13-17 años)	18,10	18,46
Juvenil 2 días (13-17 años)	35,95	36,67
Infantil 1 día (3-13 años)	15,70	16,01
Infantil 2 días (3-13 años)	31,16	31,78
Clases Particulares	22,31	22,76

ABONAMIENTOS INSTALACION

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
Abonamiento Instalación Individual	107,44	109,59
Abonamiento Instalación 1 familiar adulto	49,59	50,58
Abonamiento Instalación 1 familiar juvenil (13-17 años)	38,84	39,62
Abonamiento Instalación 1 familiar juvenil (3-13 años)	29,17	29,75



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

17 DIC. 2013
PLENO

PISCINA SANTUARIO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
BAÑO ADULTO LABORABLE	6,16	6,28
BAÑO INFANTIL LABORABLE	4,21	4,29
BAÑO ADULTO VISPERAS Y FESTIVOS	8,02	8,18
BAÑO INFANTIL VISPERAS Y FESTIVOS	5,37	5,48
BONO INDIVIDUAL ADULTO	124,63	127,12
BONO INDIVIDUAL INFANTIL	80,17	81,77
BONO 10 USOS ADULTO	49,01	49,99
BONO 10 USOS INFANTIL	34,96	35,66
ABONO FAMILIAR TEMPORADA	246,45	251,38
CUOTA MENSUAL ABONADO	20,54	20,95
INCORPORACION INDIVIDUAL BONO FAM.	62,64	63,89
RENOV. CARNET	4,21	4,29
CUOTA DEVOL. RECIBO		5,00

CURSOS NATACIÓN

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
MATRICULA		8,26
CURSO MATRONATACIÓN (15 DÍAS)		18,60
CURSO INFANTIL (15 DÍAS)		23,55
CURSO ADULTOS (15 DÍAS)		26,03

GIMNASIO SANTUARIO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
CUOTA GENERAL		28,93
CUOTA MATRIMONIO		42,98
CUOTA MATRIMONIO MAS HIJO MENOR 12 AÑOS		9,09
CUOTA MATRIMONIO MAS HIJO MAYOR 12 AÑOS		13,22
CUOTA JOVEN (14 A 30 AÑOS)		22,73
CUOTA MAS 65		14,88
CLASES DIRIGIDAS 1 DIA SEMANA		13,22
CLASES DIRIGIDAS 2 DIAS SEMANA		17,36
CLASES DIRIGIDAS 3 DIAS SEMANA		21,49
CLASES DIRIGIDAS 4 DIAS SEMANA		25,62
CLASES DIRIGIDAS 5 DIAS SEMANA		27,27

PISCINA MARBELLA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ABONO FAMILIAR TEMPORADA	181,82	181,82
OTROS BENEFICIARIOS AB. FAMILIAR	53,72	53,72
BONO INDIVIDUAL ADULTO TEMPORADA	115,70	115,70
BONO INDIVIDUAL INFANTIL TEMPORADA	78,51	78,51
BAÑO ADULTO LABORABLE	4,13	4,13
BAÑO INFANTIL LABORABLE	3,31	3,31
BAÑO PENSIONISTA LABORABLE	2,48	2,48
BAÑO C. JOVEN LABORABLE	3,72	3,72
BAÑO F. NUMEROSA ADULTO LABORABLE	3,31	3,31
BAÑO F. NUMEROSA INFANTIL LABORABLE	3,06	3,06
BAÑO ADULTO VISPERA Y FESTIVOS	4,96	4,96
BAÑO INFANTIL VISPERA Y FESTIVOS	4,13	4,13
BAÑO PENSIONISTA VISPERA Y FESTIVOS	2,89	2,89
BAÑO C. JOVEN VISPERA Y FESTIVOS	4,46	4,46
BAÑO F. NUMEROSA ADULTO VISPERAS Y FESTIVOS	4,05	4,05
BAÑO F. NUMEROSA INFANTIL VISPERAS Y FESTIVOS	3,88	3,88
BONO 10 USOS ADULTO LABORABLES	31,40	31,40
BONO 10 USOS INFANTIL LABORABLES	23,14	23,14
CURSO 3 A 5 AÑOS (15 SESIONES)	21,00	21,00
CURSO 6 A 12 AÑOS (15 SESIONES)	25,00	25,00



Instituto Municipal de Deportes Córdoba

17 DIC. 2013
 JUNTA MUNICIPAL DE PLENO

CENTRO DEPORTIVO PONIENTE

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
CIO INFANTIL (hasta 14 años sin cuota de entrada)	30,00	30,00
CIO ADULTO	39,00	39,00
CIO FAMILIAR	49,00	49,00
OTA ENTRADA SOCIO ADULTO	35,00	35,00
OTA ENTRADA SOCIO FAMILIAR	65,00	65,00
PLEMENTO CUOTA FAMILIAR HIJO MAS DE 18 AÑOS	5,00	5,00
NZA SOCIO ADULTO	54,00	54,00
NZA SOCIO FAMILIAR	54,00	54,00

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
OTA INFANTIL Y ALEVIN 1 DIA/SEMANA	11,57	11,57
OTA INFANTIL Y ALEVIN 2 DIA/SEMANA	23,14	23,14
OTA ADULTO 2 DIAS/SEMANA	33,06	33,06
OTA BEBES 2 DIAS/SEMANA	40,50	40,50

TA: No son de aplicación las bonificaciones reflejadas en el artículo 7º.

29 NOV. 2013
 EL TITULAR DEL CENTRO DEPORTIVO PONIENTE
 DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL





Instituto Municipal de Deportes
Córdoba
CENTRO DEPORTIVO SAN GAYETANO

17 DIC. 2013

CUOTAS ABONADOS Y MATRICULA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
ABONADO INDIVIDUAL	34,82	35,52
ABONADO MAÑANAS HASTA LAS 15'00 HORAS	27,31	27,86
ABONADO MEDIO DÍA DE 12 A 17'00 HORAS	18,51	18,88
ABONADO JUVENIL (16 A 24 AÑOS)	27,31	27,86
ABONADO JUVENIL (16 A 24 AÑOS) MAÑANAS HASTA LAS 15'00 HORAS	25,46	25,97
ABONADO FAMILIAR O MATRIMONIO (2 PERSONAS)	46,12	47,04
HIJO FAMILIAR O MATRIMONIO (SUPLEM. CUOTA FAMILIAR)	4,63	4,72
PENSIONISTA / DISCAPACITADO	27,31	27,86
BONO FIN DE SEMANA	11,11	11,33
ABONADO ANUAL	S/ CUOTA (D.TO. DE 2 MENSUALIDADES)	S/ CUOTA (D.TO. DE 2 MENSUALIDADES)
MATRICULA ABONADO INDIVIDUAL	34,82	35,52
MATRICULA ABONADO MAÑANAS HASTA LAS 15'00 HORAS	27,31	27,86
MATRICULA ABONADO MEDIO DÍA DE 12 A 17'00 HORAS	18,51	18,88
MATRICULA ABONADO JUVENIL (16 A 24 AÑOS)	27,31	27,86
MATRICULA ABONADO JUVENIL (16 A 24 AÑOS) MAÑANAS HASTA LAS 15'00 HORAS	25,46	25,97
MATRICULA ABONADO FAMILIAR O MATRIMONIO (2 PERSONAS)	46,12	47,04
MATRICULA HIJO FAMILIAR O MATRIMONIO (SUPLEM. CUOTA FAMILIAR)	4,63	4,72
MATRICULA PENSIONISTA / DISCAPACITADO	27,31	27,86
MATRICULA BONO FIN DE SEMANA	11,11	11,33
MATRICULA ABONADO ANUAL	1 MENSUALIDAD	1 MENSUALIDAD

ACTIVIDADES DIRIGIDAS FUERA DE ABONO

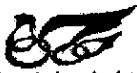
ABONADOS		
CURSO DE NATACIÓN 1 DÍA/SEMANA (45 MIN./CLASE)	11,30	11,53
CURSO DE NATACIÓN 2 DÍAS/SEMANA (45 MIN./CLASE)	20,74	21,15
CURSO DE ACTIVIDADES SALA INFANTIL 1 DÍA/SEMANA	11,30	11,53
CURSO DE ACTIVIDADES SALA INFANTIL 2 DÍA/SEMANA	20,74	21,15
NO ABONADOS		
CURSO DE NATACIÓN 1 DÍA/SEMANA (45 MIN./CLASE)	23,61	24,08
CURSO DE NATACIÓN 2 DÍAS/SEMANA (45 MIN./CLASE)	42,60	43,45
CURSO DE ACTIVIDADES SALA INFANTIL 1 DÍA/SEMANA	23,61	24,08
CURSO DE ACTIVIDADES SALA INFANTIL 2 DÍA/SEMANA	42,60	43,45

ENTRADAS DIARIAS NO ABONADOS:

BAÑO LIBRE 1 DÍA	4,26	4,35
BAÑO LIBRE 10 DÍAS	38,10	38,86
ENTRADA INSTALACIÓN COMPLETA 1 DÍA	6,94	7,08
ENTRADA INSTALACIÓN COMPLETA 10 DÍAS	59,26	60,45
MATRICULA CURSOS LISTAS NO SOCIOS (Anual 15 Sept.-30 Junio)	5,93	6,05
NATACIÓN ESCOLAR 5 SESIONES (45 MIN.)	9,92	10,12
ALQUILER DE CAYLE 1 HORA	24,45	24,94
ALQUILER PISCINA COMPLETA 1 HORA	178,70	182,27
ALQUILER SALA 1 HORA (solo mañanas)	109,26	111,45

OTROS SERVICIOS

ABONADOS		
HORA DE PÁDEL (alquiler)	1,86	1,90
HORA DE PÁDEL LUZ (alquiler)	2,31	2,36
BONO DE PÁDEL (alquiler 10 pistas)	16,66	16,99
BONO DE PÁDEL (alquiler 5 pistas)	8,79	8,97
BONO LUZ (5 usos)	9,26	9,45
CURSO DE PÁDEL 1 DÍA/SEMANA (1 hora/clase)	19,01	19,39
CURSO DE PÁDEL 2 DÍAS/SEMANA (1 hora/clase)	33,55	34,22
DESCUENTO PAGO TRIMESTRAL CURSOS	15% SOBRE TARIFA	15% SOBRE TARIFA
NUTRICIÓN (por servicio)	27,77	28,33
FISIOTERAPIA (30 minutos)	15,74	16,05
CAMPAMENTO DE VERANO desde	60,33	61,54
ALQUILER HAMACA (piscina verano)	0,93	0,95
CARNET - LLAVE TGS	8,26	8,43
CARNET - Tarjeta hijo menor de 16 años	2,81	2,87
DESCUENTOS COLECTIVOS	20% SOBRE TARIFA	20% SOBRE TARIFA
DEVOLUCIÓN DE RECIBOS BANCARIOS	4'50 recibo devuelto	4'50 recibo devuelto
NO ABONADOS		
HORA DE PÁDEL (alquiler)	3,72	3,79
HORA DE PÁDEL LUZ (alquiler)	4,13	4,21
BONO DE PÁDEL (alquiler 10 pistas)	32,40	33,05
BONO DE PÁDEL (alquiler 5 pistas)	17,13	17,47
BONO LUZ (5 usos)	18,51	18,88
CURSO DE PÁDEL 1 DÍA/SEMANA (1 hora/clase)	33,72	34,39
CURSO DE PÁDEL 2 DÍAS/SEMANA (1 hora/clase)	67,60	68,95
DESCUENTO PAGO TRIMESTRAL CURSOS	15% SOBRE TARIFA	15% SOBRE TARIFA
NATACIÓN ESCOLAR 5 SESIONES	9,26	9,45
CARNET - Tarjeta hijo menor de 16 años	2,81	2,87
DESCUENTOS COLECTIVOS	20% SOBRE TARIFA	20% SOBRE TARIFA
DEVOLUCIÓN DE RECIBOS BANCARIOS	4'50 recibo devuelto	4'50 recibo devuelto



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

DILIGENCIA Aprobada en
sesión plenaria de fecha:

17 DIC. 2013

INTRO DEPORTIVO LEPANTO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RSOS SOCIOS GIMNASIO		
COMPLETO	34,01	34,69
MILIA NUMEROSA	53,80	54,87
MILIAR	44,30	45,18
IVEN	26,53	27,06
BILADOS	17,44	17,78
NANAS	28,35	28,92
DIO DIA	16,45	16,45
I DE SEMANA	16,45	16,45
NIOR	11,99	11,99
PLEMENTO HIJO MENOR	6,60	6,73
IVIDADES HIJOS DE SOCIOS		
NCE 4-8	6,60	6,73
NCE 9-14	6,60	6,73
GNASIA RITMICA - 7 AÑOS	6,60	6,73
GNASIA RITMICA + 7 AÑOS	6,60	6,73
RATE 4-6	6,60	6,73
RATE 7-9	6,60	6,73
RATE 10-13	6,60	6,73
DOTECA	1,24	1,24
IVIDADES FUERA DE ABONO		
ULTOS	21,90	22,34
VENES 14-18	18,68	19,05
VOS - 3 AÑOS ACOMPAÑADOS	19,09	19,47
VOS 3-5/6-12	14,79	15,08
BILADOS	10,99	11,21
QUILERES		
ALLE HORA GRUPO ADULTO	29,36	29,95
ALLE HORA GRUPO INFANTIL	21,32	21,74
LEGIOS (NIÑO/TEMPORADA)	15,49	15,80
S (JOVEN/TEMPORADA)		19,83
HORA VASO ENSEÑANZA (GRUPO ADULTO)	41,07	41,89
HORA VASO ENSEÑANZA (GRUPO INFANTIL)	27,27	27,82
HORA BAÑO PISCINA CLIMATIZADA	3,72	3,72
NO 10 BAÑOS PISCINA CLIMATIZADA	33,06	33,06

NOTA: No son de aplicación las bonificaciones reflejadas en el artículo 7º.

M PARQUE AZAHARA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
STA PADEL		
HORA NO ABONADO PADEL CESPED	11,07	11,29
HORA ABONADO PADEL CESPED	7,93	8,09
PLEMENTO LUZ 1 HORA PISTA PADEL	2,60	2,65
ONADO/AÑO ESPECIAL INDIVIDUAL	161,16	164,38
ONADO/AÑO ESPECIAL FAMILIAR	220,66	225,07
SCUELA DE PADEL		
ULTO 1 DIA/SEMANA PADEL	19,75	20,15
ULTO 2 DIA/SEMANA PADEL	39,50	40,29
FANTIL 1 DIA/SEMANA PADEL	14,38	14,67
FANTIL 2 DIA/SEMANA PADEL	28,76	29,34
AMPO DE FÚTBOL INDOOR HIERBA ARTIFICIAL		
HORA GRUPO ADULTO LABORABLE	28,93	29,51
HORA GRUPO ADULTO (SABADO-DOMINGO)	28,93	29,51
HORA GRUPO INFANTIL	24,79	25,29
PLEMENTO 1 HORA LUZ	2,48	2,53



Instituto Municipal de Deportes Córdoba

7 DIC. 2013

IDM EL VIAL PADEL

ACTIVIDAD	PVR 2013	PVP 2014
ARRENDAMIENTOS PISTA PADEL		
1 HORA PISTA MAÑANAS	6,20	6,25
1 HORA PISTA TARDES	12,40	12,50
1 HORA SABADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS	12,40	12,50
SUPLEMENTO 1 HORA LUZ	2,07	2,08
ESCUELA DE PADEL		
ESCUELA PADEL MAÑANAS (4 HORAS/MES)	19,83	19,83
ESCUELA PADEL TARDES (4 HORAS/MES)	23,97	23,33

29 NOV. 2013

EL TITULAR DEL SERVICIO DE APOYO A LA JUNTA DE TRANSACCIONES



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE CÓRDOBA
SERVICIO PRECIOS PÚBLICOS

17 DIC. 2013

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE CÓRDOBA

GUADALQUIVIR (C.D. ATLÉTICO GUADALQUIVIR)

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RA CAMPO FÚTBOL 7		35,00
RA CAMPO FÚTBOL 7 LUZ ARTIFICIAL		45,00
RA CAMPO FÚTBOL 11		80,00
RA CAMPO FÚTBOL 11 LUZ ARTIFICIAL		90,00
TÍTULO FÚTBOL 7 (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		45,00
TÍTULO FÚTBOL 7 LUZ ARTIFICIAL (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		55,00
TÍTULO FÚTBOL 11 (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		90,00
TÍTULO FÚTBOL 11 LUZ ARTIFICIAL (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		110,00

EL HIGUERÓN

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RA CAMPO FÚTBOL 7		40,00
RA CAMPO FÚTBOL 11		60,00
TÍTULO FÚTBOL 7 (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		50,00
TÍTULO FÚTBOL 11 (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		70,00

NARANJO

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RA CAMPO FÚTBOL 7		50,00
TÍTULO FÚTBOL 11 (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		50,00

FONTANAR

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RA CAMPO FÚTBOL 7		45,00
TÍTULO FÚTBOL 11 (COMPETICIONES NO FEDERADAS, INTERFÚTBOL, LIGA EMPRESAS, ETC.)		65,00

VISTA ALEGRE

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RA CAMPO FÚTBOL 7		36,00
RA CAMPO FÚTBOL 7 MAÑANAS (ORGANIZACIONES, ENTIDADES, ETC.)		20,50
PLEMENTO LUZ		5,00

FIGUEROA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
RA CAMPO FÚTBOL 7 ADULTO		58,40
RA CAMPO FÚTBOL 7 INFANTIL		41,50
RA CAMPO FÚTBOL 11 ADULTO		81,50
RA CAMPO FÚTBOL 11 INFANTIL		53,20



Instituto Municipal de Deportes
Córdoba

17 DIC. 2013

EL TITULAR DEL PLENO

C.F. ENRIQUE PUGA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA CAMPO FÚTBOL 7		50,00
PARTIDO FÚTBOL 7		50,00

C.F. VILLARRUBIA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA CAMPO FÚTBOL 7		35,00
HORA CAMPO FÚTBOL 11		60,00
PARTIDO FÚTBOL 11		35,00

C.F. FIGUEROA-NOREÑA

ACTIVIDAD	PVP 2013	PVP 2014
HORA CAMPO FÚTBOL 7 ADULTOS LABORABLES		50,00
HORA CAMPO FÚTBOL 7 ADULTOS SÁBADOS Y DOMINGOS		54,00
HORA CAMPO FÚTBOL 7 INFANTIL		35,00
PARTIDO FÚTBOL 7 ADULTO (1)		90,00
PARTIDO FÚTBOL 7 INFANTIL (1)		70,00
HORA CAMPO FÚTBOL 7 ADULTOS LABORABLES HASTA LAS 15:00' H.		35,00
HORA CAMPO FÚTBOL 7 INFANTIL LABORABLES HASTA LAS 15:00' H.		25,00
HORA ENTRENAMIENTO EQUIPO FEDERADO (2)		8,30
HORA PARTIDO EQUIPO FEDERADO		20,60
HORA CAMPO FÚTBOL 11 ADULTOS LABORABLES		75,00
HORA CAMPO FÚTBOL 11 ADULTOS SÁBADOS Y DOMINGOS		80,00
HORA CAMPO FÚTBOL 11 INFANTIL		50,00
PARTIDO FÚTBOL 11 ADULTO (1)		110,00
PARTIDO FÚTBOL 11 INFANTIL (1)		90,00

(1) Competiciones de carácter oficial reconocidas por la Federación.

(2) Equipos autorizados previamente por el IMDECO.

EL TITULAR DEL PLENO
DE LA JUNTA DE GOBIERNO
17 DIC. 2013

446/13 Pl 17/12/13
1.5



AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

INTERVENCIÓN GENERAL

Capitulares, 1. 14071 - Córdoba
Código RAEL JA01140214
Tél. 957 49 99 00, Ext. 7923, 7151 ó 7344
Fax.: 957 49 99 21
Intervención.administracion@ayuncordoba.es

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA | Secretaría General

29 NOV. 2013

REGISTRO DEL PLENO
775 Hora: 12:05

DILIGENCIA: Para hacer constar, que del presente informe tomó conocimiento el Excmo. Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria de fecha 17/12/2013

SR. CONCEJAL DELEGADO DE HACIENDA, GESTIÓN Y ADMÓN PUBLICA

El Secretario General Pleno
AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Secretaría del Pleno
Fdo. Valeriano [Signature]

Adjunto se remite INFORME DEFINITIVO DE CONTROL POSTERIOR DE EXPEDIENTES DE JUSTIFICACION DE SUBVENCIONES SOMETIDOS A FISCALIZACIÓN PREVIA LIMITADA EN EL AÑO 2010 DEL DEPARTAMENTO DE CULTURA al objeto de que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 232 y 244.c del Reglamento Orgánico Municipal se de cuenta del mismo al Pleno.

En Córdoba a 26 de noviembre de 2013

La Viceinterventora

[Signature]

Fdo: Amelia Baena Borrego





**AYUNTAMIENTO
DE CORDOBA**

INTERVENCION GENERAL

Capitulares, 1. 14071 - Córdoba
Código RAEL JA01140214
Tél. 957 49 99 00, Ext. 7923, 7151 ó 7344
Fax : 957 49 99 21
Intervención.administracion@ayuncordoba.es

133327
3348

INFORME DEFINITIVO

ASUNTO: Control Posterior de expedientes de justificación de subvenciones concedidas por el Departamento de Cultura (convocatoria pública 2010) sometidas a fiscalización previa limitada en el año 2010

• **JUSTIFICACIÓN:**

El Pleno del Ayuntamiento de Córdoba, a través de las Bases de Ejecución del Presupuesto, aprobó el establecimiento del régimen de fiscalización previa limitada para determinados expedientes de gasto así como la sustitución de la fiscalización previa de derechos por la comprobación de los aspectos recogidos en las bases de ejecución del presupuesto.

El presente informe se realiza en aplicación del artículo 232 del Reglamento Orgánico General del Ayto. de Córdoba (aprobado por Acuerdo nº 20/09 del Pleno, de fecha 05/02/09), relativo al Control Posterior según el cual el grado de cumplimiento de la legalidad de los extremos no comprobados en la fiscalización previa se verificará con carácter posterior sobre una muestra representativa de los actos, documentos o expedientes que dieron origen a la referida fiscalización.

Con fecha 11/10/12 se solicitó al Departamento de Cultura la remisión de una serie de expedientes para su completa fiscalización y al objeto de poder emitir el Informe de Control Posterior en aplicación del Art. 232 citado.

Con fecha 18/10/12 se nos remitieron dichos expedientes, y tras su fiscalización se emitió por parte de esta Intervención, con fecha 26/11/2012 INFORME PROVISIONAL que, en cumplimiento con lo previsto en el Art. 232.2 del citado Reglamento Orgánico, fue remitido a la Unidad Gestora para que, en el plazo de 15 días, presentara las alegaciones que estimara oportunas.

Una vez recibido Informe de Alegaciones, se emite por esta Intervención General el presente **INFORME DEFINITIVO** de las actuaciones objeto de control pleno posterior para posteriormente dar cuenta del mismo al Pleno en cumplimiento del artículo 244.c del citado Reglamento Orgánico.

• **OBJETIVO Y ALCANCE:**

El objetivo que se persigue con la realización de este tipo de control, no es solamente

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRvptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

RMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PÁGINA	1/14
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRvptSCVg==	



detectar anomalías, sino que, una vez detectadas, que el gestor las tome en consideración y modifique sus procedimientos de forma que no se produzcan en el futuro.

En cuanto al Alcance de los trabajos realizados, el planteamiento que se ha seguido es seleccionar aquellos expedientes que durante el ejercicio 2010 fueron sometidos a fiscalización limitada tramitados por el departamento de Cultura, resultando un total de 17.

Hay que poner de manifiesto que esta Intervención General no cuenta con una aplicación informática específica para los informes de fiscalización emitidos ni una base de datos que permita extraer la información de forma sistemática. Así mismo, ante la carencia de medios para realizar el control financiero que por ley se encomienda a la Intervención General, y que ya ha sido puesta de manifiesto por esta Intervención General en sucesivos informes, hace que sea imposible abarcar mayor número de expedientes, por lo que el criterio de selección seguido ha sido el siguiente:

1. Los beneficiarios se han ordenado según su número de CIF (orden creciente)
2. Al ser el número de expedientes menor o igual a 50 (concretamente, 17), se han elegido alternativamente 1 de cada 2 (50%) salvo que el elegido haya renunciado, en cuyo caso se escoge al siguiente del listado continuándose, posteriormente, con la elección alternativa de los mismos.

En base a lo anterior, los expedientes seleccionados fueron los siguientes:


CONVOCATORIA PÚBLICA 2010 - CULTURA (JUSTIFICACIÓN)

CIF	BENEFICIARIO	PROYECTO	SUBVENC.
30027788Z	ALVARO GARCÍA MORENO	CORTOMETRAJE IL DISCO SE POSO	4.445,00 €
E14788327	LA FACTORÍA DE C.B.	ENRAIZADOS EN EL VIENTO	868,00 €
G14221055	CASA GALICIA	CULTURA GALLEGA EN CORDOBA CULTURA ANDALUZA CORDOBESA EN GALICIA	3.012,00 €
G14538615	ASOCIACIÓN COLEGA CÓRDOBA	FESTIVAL GAY LÉSBICO DE ARTES AUDIOVISUALES	4.710,00 €
G14606875	ASOCIACIÓN CULTURAL AIRES DE CÓRDOBA	VIII CERTAMEN INTERNACIONAL ARTES PLASTICAS "AIRES DE CÓRDOBA"	3.300,00 €
G14682421	ASOCIACIÓN JUVENIL LA BELLA VARSOVIA	POEMARIO EL AÑO EN QUE MURIÓ JEAN GENET	600,00 €
G14789366	ASOCIACIÓN CULTURAL MUCHO CUENTO	CUENTOS DE CINE	900,00 €
G14851687	CORO FERNANDO DE LAS INFANTAS	CICLO FERNANDO DE LAS INFANTAS. PATRII CORDUBENSIS	1.998,00 €

CONCLUSIONES DEFINITIVAS A LA VISTA DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL INFORME PROVISIONAL Y DE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS POR EL SERVICIO GESTOR:

Tal y como se puso de manifiesto en el informe provisional ninguna de las Entidades beneficiarias presentaron inicialmente la justificación de la subvención concedida de forma correcta por lo que en el citado informe se pusieron de manifiesto una serie de deficiencias

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	2/14
 cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==			



relativas a cada uno de los expedientes fiscalizados.

Con fecha 12 de marzo de 2013 se emite informe de alegaciones por el Técnico de Cultura. Del contenido de dicho informe así como de la documentación presentada por las distintas Asociaciones, pasamos a analizar cada una de las deficiencias detectadas para emitir las conclusiones definitivas relativas a cada uno de los expedientes.

.- ALVARO GARCÍA MORENO: Subvención de 4.445 € para el proyecto "Cortometraje IL DISCO SE POSO"

En el informe provisional se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a la memoria económica:

1.- No se presenta relación del 100 % de los gastos e inversiones de la actividad con el siguiente detalle: tipo de gasto, concepto, acreedor, número de factura.

2.- No se presenta cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo.

3.- En relación a los justificantes de gastos aportados, solo se presenta una factura, por 4.445,00, emitida por ARUBA INFOGRÁFICA S.L. Para el resto de los trabajos se indica que "La Estación Gráfica realiza el resto de trabajos sin compensación económica". Dado que en el presupuesto original sí se presupuestaban dichos trabajos, y éstos se han realizado sin coste alguno, debería haberse solicitado una modificación del presupuesto presentado, toda vez que la realización de dichos trabajos por parte de un tercero, sin contraprestación económica, supone una subvención en especie que debería haberse comunicado y reflejado en el apartado de ingresos de dicho presupuesto, considerándose una alteración del mismo sobre el inicialmente presentado, dando lugar al incumplimiento de lo estipulado en el apartado 4º e) de las Bases de la convocatoria, así como de lo dispuesto en los artículos 32 a 34 del Reglamento de la Ley General de Subvenciones.

En la documentación aportada junto al Informe de Alegaciones presentado por el Dpto de Cultura no consta que esta Asociación haya presentado alegaciones ni documentos complementarios. En el citado informe se deja constar que "aunque sus justificaciones presentan algunas deficiencias formales, de la documentación presentada puede deducirse que han realizado el proyecto tal y como estaba previsto".

Conclusión: De la documentación que obra en el expediente cabe deducir que ha realizado la actividad, y además, aunque no presenta relación clasificada por el 100%, la misma comprendería la única factura que ha servido de soporte documental en la justificación.

No obstante, la actividad estaba presupuestada inicialmente en 12.700'00 €, y en función de ese importe se concedió una subvención de 4.445'00 €. Finalmente el importe del proyecto ha sido de 4.445'00 €, con lo cual entendemos que procede reducir el importe de la

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzL1v/RRV1ptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PÁGINA	3/14
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzL1v/RRV1ptSCVg==	





Capitulares, 1. 14071 - Córdoba
Codigo RAEL JA01140214
Tel: 957 49 99 00. Ext.: 7923, 7151 ó 7344
Fax.: 957 49 99 21
Intervención: administracion@ayuncordoba.es

subvención proporcionalmente en función del importe definitivo del proyecto, quedando la subvención en ese caso en 1.555'75 €, proponiendo, en consecuencia, el inicio de expediente de reintegro parcial de 2.889'25 €. Y ello en base al artículo 32 del Reglamento General de Subvenciones que dispone que: "Salvo que las bases reguladoras establezcan otra cosa, el presupuesto de la actividad presentado por el solicitante, o sus modificaciones posteriores, servirán de referencia para la determinación final del importe de la subvención, calculándose éste como un porcentaje del coste final de la actividad."

Por lo tanto, procedería inicio de expediente de reintegro parcial de 2.889'25 €, en base al artículo 37.1.f), por "Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la Administración a las entidades colaboradoras y beneficiarios, así como de los compromisos por éstos asumidos"

.- LA FACTORIA DE C.B: Subvención de 868 € para el proyecto " Enraizados en el Viento"

Se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a la MEMORIA ECONÓMICA:

1. No se presenta cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo.

2. En el presupuesto de ingresos inicialmente presentado (que ascendía a 10.846,00 €) se prevé la colaboración de la oficina de la Capitalidad Cultural 2010 (mediante facturas número 54 y 59), por importe de 6.150,00 €. En la "relación detallada de ingresos de actividad" incluida en la memoria económica justificativa, se vuelve a detallar dicha colaboración, esta vez por importe de 7.134,00 €, y referida a las mismas facturas. La suma final de esta relación detallada de ingresos es de 8.108,04 €. Sin embargo, en la "relación clasificada de gastos e inversiones de la actividad" no se incluyen las facturas citadas, pero el importe final de los justificantes de gastos presentados (sin dichas facturas) es también de 8.108,04 €. Se deberá presentar listado completo del 100 %, tanto de los gastos como el de los ingresos, ya que el total de los ingresos obtenidos no es coherente con la relación de gastos realizados.

Deficiencias en los JUSTIFICANTES DE GASTOS

Table with 4 columns: Proveedor, Nº factura, Importe, Observaciones. Row 1: Gráficas la Paz, 02854, 314,00 €, En la relación de gastos se indica que

Form with verification code: cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Includes fields for FIRMADO POR (PALOMA PARDO BALLESTEROS, MARIA AMELIA BAENA BORREGO), FECHA (25/11/2013), ID. FIRMA (adela155.ayuncordoba.org), and PÁGINA (4/14). Includes a barcode and the code cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==.



AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

INTERVENCIÓN GENERAL

Capitulares, 1. 14071 – Córdoba
 Código RAEL JAD1140214
 Tél. 957 49 99 00, Ext. 7923, 7151 ó 7344
 Fax : 957 49 99 21
 intervencion.administracion@ayuncordoba.es

Proveedor	Nº de factura	Importe	Observaciones
Postalfree, S.L.	370	2.436,00 €	las fechas de expedición de estas facturas corresponden al año 2009, puesto que el periodo de ejecución del proyecto subvencionado está comprendido entre el 01/01/10 y 15/11/10, dichos justificantes, en un principio no podrían imputarse en los gastos a imputar en la subvención recibida.
Proyecto Avanti de las Artes, S.L.	4	1.044,00 €	El concepto indicado en la factura no está desglosado ni pormenorizado, no indicándose las cuantías a imputar para cada servicio realizado, ni su valor unitario (coste hora, etc)

PUBLICIDAD: En cuanto a la publicidad presentada, figura en la misma el anagrama de la Junta de Andalucía, debiéndose indicar en qué ha consistido dicha colaboración, ya que ésta no aparece detallada en las memorias presentadas por la entidad beneficiaria.

No consta en el expediente que esta Asociación haya presentado alegación alguna ni documentación para subsanar las deficiencias. Del contenido del informe técnico emitido por el Dpto de Cultura, respecto a la primera deficiencia viene a aclarar que las facturas nº 54 y 59 no tienen por qué incluir en la relación de gastos puesto que se trata de un ingreso.

Respecto al resto de deficiencias puestas de manifiesto en relación a los justificantes de gasto, a juicio de esta Intervención General, no se desprende la subsanación de las mismas.

En cuanto a deficiencia relativa a la publicidad, el técnico de Cultura recoge literalmente en su informe que "no se explica en qué han consistido los patrocinios que figuran en la publicidad, lo que podría suponer unos ingresos que no están cuantificados, por tanto se considera que la justificación no se ha presentado debidamente".

Conclusión: A juicio de esta Intervención y ante la falta de respuesta por parte del beneficiario, procedería el inicio de expediente de reintegro por el importe total de la subvención, en base al artículo 37.1.f), que establece la exigencia de reintegro por "Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la Administración a las entidades colaboradoras y beneficiarios, así como de los compromisos por éstos asumidos"

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PÁGINA	5/14
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==	





Si, en el periodo de alegaciones, una vez iniciado el expediente de reintegro, se aclarara en qué ha consistido la colaboración de la Junta de Andalucía y se determinara que no ha se ha producido sobrefinanciación, cabría recalcular el importe de la cantidad respecto a la que procedería la exigencia de reintegro, teniendo en cuenta además que habría que detraer de la relación final de gastos, el importe de los que no han sido subsanados.

No obstante, teniendo en cuenta el artículo 97.2 del Reglamento de Subvenciones que dispone que "No se tendrán en cuenta en el procedimiento hechos, documentos o alegaciones presentados por el sujeto controlado cuando, habiendo podido aportarlos en el control financiero, no lo haya hecho", para poder admitir cualquier subsanación o aclaración en el citado periodo de alegaciones, deberá acreditarse, por parte del beneficiario, la imposibilidad de haberlo podido hacer con anterioridad.

-CASA GALICIA: Subvención de 3.012'00 € para el proyecto "Cultura gallega en Córdoba y cultura andaluza en Galicia"

Se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a la MEMORIA ECONÓMICA:


No se presenta cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo.

Deficiencias en los JUSTIFICANTES DE GASTOS:

Premio	Importe	Observaciones
Rubio López, Carmen	3.600,00 €	Esta liquidación lleva deducción de IRPF, pero no se corresponde con el tipo de porcentaje que debió retenerse por este concepto (para premios, un 19%), y debiendo adicionarse, igualmente, modelo 190, justificativo de haber satisfecho el importe de la retención practicada a Hacienda.

Del total de las facturas relacionadas, se presentan las correspondientes al abono del primer premio del Certamen de Poesía y la Edición de la Revista, emitida por Xul Comunicación Social, por importe de 4.998,24 €, debiendo indicarnos cuál se imputó a la subvención del Ayuntamiento y cuál a la aportación propia del beneficiario.

Respecto a la Memoria Económica, se presenta en el expediente el cuadro comparativo

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS		FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO			
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==	PÁGINA	6/14
 cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==				



Capitulares. 1. 14071 - Córdoba
Código RAEL JA01140214
Tel. 957 49 99 00. Ext. 7923, 7151 ó 7344
Fax.: 957 49 99 21
Intervención.administración@ayuncordoba.es

solicitado. A la vista del mismo se observa que las desviaciones presupuestarias consisten básicamente en no haber ejecutado la actividad relativa a la actuación del Grupo Bellón y Maceiras lo que ha supuesto un menor gasto de 6.620 €. El servicio gestor propone reducir el importe de la subvención en el porcentaje no ejecutado correspondiente 62,63%, que ascendería a 1.886,42 €. Procedería reintegro en principio de esta cantidad.

Conclusión: A la vista de las alegaciones emitidas por el beneficiario y de lo informado por el Servicio Gestor, procede, a juicio de esta Intervención General, acordar inicio de expediente de reintegro parcial por importe de 1.886'42 €, en base al artículo 37.1.f), que establece la exigencia de reintegro por *"Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la Administración a las entidades colaboradoras y beneficiarios, así como de los compromisos por éstos asumidos"*

Y ello al igual de lo informado en los casos anteriores, en base al artículo 32 del Reglamento General de Subvenciones que dispone que: *"Salvo que las bases reguladoras establezcan otra cosa, el presupuesto de la actividad presentado por el solicitante, o sus modificaciones posteriores, servirán de referencia para la determinación final del importe de la subvención, calculándose éste como un porcentaje del coste final de la actividad."*

-COLEGA-CÓRDOBA: Subvención de 4.710 € para Festival Gay Lésbico de Artes Audiovisuales.

Se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a la MEMORIA ECONÓMICA:

No se presenta cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo. Se ha observado que en el presupuesto ejecutado se incluye un nuevo tipo de gasto, denominado, "Infraestructuras", que no se recogía en el Presupuesto Inicial, suponiendo una variación del mismo.

PUBLICIDAD

En la publicidad aportada figuran patrocinadores y colaboradores (Consejería de Cultura, Instituto Andaluz de la Mujer, Universidad de Córdoba, Cajasol Obra Social, etc) que no se mencionan en las memorias presentadas, ni se refleja su aportación en el presupuesto de ingresos. Se deberá indicar, consecuentemente, en qué ha consistido dicho patrocinio o colaboración.

No consta en el expediente que exista alegación respecto a estas deficiencias. En cuanto a

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
ARMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PÁGINA	7/14
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzL1v/RRViptSCVg==	





deficiencia relativa a la publicidad, el técnico de Cultura recoge literalmente en su informe que "no se explica en qué han consistido los patrocinios que figuran en la publicidad, lo que podría suponer unos ingresos que no están cuantificados, por tanto se considera que la justificación no se ha presentado debidamente".

Conclusión: A juicio de esta Intervención y ante la falta de respuesta por parte del beneficiario, procedería el inicio de expediente de reintegro por el importe total de la subvención, en base al artículo 37.1.f), que establece la exigencia de reintegro por "Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la Administración a las entidades colaboradoras y beneficiarios, así como de los compromisos por éstos asumidos"

Si en el periodo de alegaciones, una vez iniciado el expediente de reintegro se aclarara en qué ha consistido los patrocinios y las colaboraciones y se determinara que no ha se ha producido sobrefinanciación, cabría recalculiar el importe de la cantidad respecto a la que procedería la exigencia de reintegro de manera proporcional en base al artículo 32 del Reglamento General de Subvenciones.

No obstante, teniendo en cuenta el artículo 97.2 del Reglamento de Subvenciones que dispone que "No se tendrán en cuenta en el procedimiento hechos, documentos o alegaciones presentados por el sujeto controlado cuando, habiendo podido aportarlos en el control financiero, no lo haya hecho", para poder admitir cualquier subsanación o aclaración en el citado periodo de alegaciones, deberá acreditarse, por parte del beneficiario, la imposibilidad de haberlo podido hacer con anterioridad.


-ASOCIACIÓN JUVENIL LA BELLA VARSOVIA: Subvención de 800 € para Poemario "El año en que murió Jean Genet"

Se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a la MEMORIA ECONÓMICA:

No se presentan cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo.

Tampoco se aporta, por el valor de los 1.600,00 €, de la cuantía económica imputada al proyecto subvencionado, relación clasificada del 100% de los gastos e inversiones de la actividad realizada, con el siguiente detalle: tipo de gasto, concepto, acreedor, número factura, importe, fecha de factura y fecha de pago. Solamente se pormenoriza de esta manera la factura que se imputa a la subvención recibida, debiendo incluir en la relación

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==	PÁGINA 8/14
 cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==			



AYUNTAMIENTO
DE CÓRDOBA

INTERVENCIÓN GENERAL

Capitulares, 1 14071 - Córdoba
Código RAEL JA01140214
Tél. 957 49 99 00. Ext. 7923. 7151 ó 7344
Fax : 957 49 99 21
Intervención.administracion@ayuncordoba.es

las que se correspondan a los diferentes conceptos indicados en la memoria (impresión para los folletos y cartelería, gasto de Correos etc...)

JUSTIFICANTES DE GASTOS:

La factura presentada, emitida por IMPRENTA LUQUE, por importe de 800,00 €, y en concepto de impresión de libros, se expide por la impresión 300 ejemplares. Dado que en el presupuesto inicial estaba prevista la impresión de 800 ejemplares, y toda vez que la subvención solicitada a este Ayuntamiento se concedió en su totalidad, deberá explicarse el motivo de que hayan minorado las unidades previstas.

Respecto a las alegaciones presentadas por esta Asociación, presentan tanto el cuadro comparativo, la relación clasificada por el 100% y se aclara la deficiencia detectada respecto a la factura de Imprenta Luque.

Conclusión: Tal y como informa el técnico de Cultura La Asociación Juvenil la Bella Varsovia ha subsanado las deficiencias estando plenamente justificada la subvención concedida.

.- ASOCIACIÓN CULTURAL AIRES DE CÓRDOBA:

Se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a los JUSTIFICANTES DE GASTOS

Los justificantes presentados son todos copias sin compulsar ni estampillar, a excepción de la factura emitida por Minerva Imprenta por importe de 5.304,55 que sí está compulsada y estampillada, indicándose, en dicho estampillado, que se imputa a la subvención municipal por el importe parcial de 2.912,00 € de su totalidad. Puesto que la subvención recibida es de 3.300,00 € restarían por imputar al resto de los justificantes presentados la cantidad de 388,00 €. Deberá, por consiguiente, presentarse el original u originales de las facturas a las que se imputó la cantidad citada.

Tal y como se recoge en el informe emitido por el Técnico de Cultura, la Asociación ha presentado copia compulsada y estampillada de factura por importe de 388 €, sin embargo a la vista del documento presentado se observa que el concepto del gasto justificado es "primer premio de grabado por exposición en la Galería de Aires de Córdoba por importe de 500 €" y la forma de justificarlo es con un email de la pintora autorizando a la persona que debía cobrar dicha cantidad en su nombre, y especificando el número de cuenta bancaria donde había de hacerse la transferencia de dicho importe.

Esta Intervención General considera que este documento no es válido para justificar el gasto citado.

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRV1ptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PÁLOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PÁGINA	9/14
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRV1ptSCVg==	





Conclusión: A juicio de esta Intervención no se entiende subsanada la deficiencia debiendo por tanto reintegrar el importe de 388 €, procediendo por tanto el inicio de expediente de reintegro parcial, en base al artículo 37.1.c), por "Incumplimiento de la obligación de justificación o la justificación insuficiente."

.-ASOCIACIÓN CULTURAL "MUCHO CUENTO": Subvención de 900 € para el proyecto Cuentos de Cine.

Se detectaron las siguientes deficiencias:

Respecto a la MEMORIA ECONÓMICA:

1. No se presenta relación clasificada por el 100 % de los gastos e inversiones de la actividad, correspondientes a la cuantía de 1.272,45 € con el siguiente detalle: tipo de gasto, concepto, acreedor, número factura, importe, fecha de factura y fecha de pago.


2. No se presenta cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo. Se observa, así mismo, una variación del inicialmente aprobado, de 1.800,00 €, sobre el efectivamente ejecutado, de 1.272,45 €.

3. En cuanto a la relación de ingresos que han financiado la actividad se indican otros patrocinios no municipales (Colegio Oficial de Licenciados en Fª y Letras, distintas aportaciones de entidades colaboradoras) que no se habían previsto en el presupuesto inicialmente presentado, dando lugar al incumplimiento de lo estipulado en el apartado 4º e) de las Bases de la convocatoria, así como de lo dispuesto en los artículos 32 a 34 del Reglamento de la Ley General de Subvenciones.

No consta en el expediente que se haya presentado alegación alguna por esta Asociación. Si bien consta en el informe del técnico de cultura que "aunque sus justificaciones presentan algunas deficiencias formales, de la documentación presentada puede deducirse que han realizado el proyecto tal y como estaba previsto". Constando además en la justificación que los otros patrocinios no municipales (Colegio Oficial de Licenciados en Fª y Letras, distintas aportaciones de entidades colaboradoras), ha consistido en una aportación de 250'00 €

El presupuesto inicial era de 1.800'00 €, el cual fue subvencionado en 900'00 €, resultando finalmente que el total de gastos se ha elevado a 1.272'45 €, procediendo por tanto un reintegro parcial de 263'77 €.

Conclusión: Esta Intervención considera que no se han subsanado las deficiencias detectadas ante la falta de respuesta por parte del beneficiario, procedería el inicio de expediente de reintegro parcial de 263'77 €, en base al artículo 37.1.f), por "Incumplimiento de las obligaciones impuestas

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS MARIA AMELIA BAENA BORREGO		FECHA 25/11/2013
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==	PÁGINA 10/14
 cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==			



AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

INTERVENCIÓN GENERAL

Capitulares, 1 14071 - Córdoba
Codigo RAEL JA01140214
Tel. 957 49 99 00, Ext. 7923, 7151 o 7344
Fax.: 957 49 99 21
Intervención.administración@ayuncordoba.es

por la Administración a las entidades colaboradoras y beneficiarios, así como de los compromisos por éstos asumidos"

Y ello en base al artículo 32 del Reglamento General de Subvenciones que dispone que: "Salvo que las bases reguladoras establezcan otra cosa, el presupuesto de la actividad presentado por el solicitante, o sus modificaciones posteriores, servirán de referencia para la determinación final del importe de la subvención, calculándose éste como un porcentaje del coste final de la actividad."

.-ASOCIACIÓN FERNANDO DE LAS INFANTAS: Subvención de 1.998 € para Ciclo PATRTII CORDUBENSIS.

Se detectaron las siguientes deficiencias:

No es posible determinar si el beneficiario presentó el expediente de justificación en plazo ya que no consta en el mismo el sello del registro de entrada.

Respecto a la MEMORIA ECONÓMICA:

Si bien se incluye relación de gastos por el 100% de la actividad, no se presenta cuadro comparativo entre los gastos presupuestados y los realmente realizados, agrupados de conformidad con el presupuesto original que se presentó para su concesión, e indicando, en su caso, las desviaciones acaecidas sobre el mismo.

Deficiencias en los JUSTIFICANTES DE GASTOS:

Proveedor	Nº de factura	Importe	Observaciones
ARS Antigua	A200900556	122,45 €	El justificante del gasto tiene fecha de expedición correspondiente al 2009, puesto que el periodo de ejecución está comprendido entre el 01/01/10 y 15/11/10, dichos justificantes, no podrían, en principio, incluirse entre los gastos a imputar al proyecto.
Librería Musicale ut Orpheus	1908	63,95 €	

11

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
RMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PAGINA	11/14
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==	





AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

INTERVENCION GENERAL

Capitulares, 1 14071 - Córdoba
Codigo RAEL JA01140214
Tél. 957 49 99 00, Ext. 7923, 7151 o 7344
Fax.: 957 49 99 21
Intervencion.administracion@ayuncordoba.es

Proveedor	Nº de factura	Importe	Observaciones
Creative Essence	4	3.759,50 €	<p>Dicha factura se presenta por DUPLICADO, no pudiendo emitirse, por el mismo concepto y servicio efectuado, más de un justificante de gasto por el proveedor (teniendo el carácter de documento único, de conformidad con el Reglamento de Facturación 1496/2003) y debiendo indicarse, para el caso de duplicados o copias, su condición de tales.</p> <p>Los conceptos indicados en dicha factura no están suficientemente desglosados: no se diferencian los importes emitidos en concepto de diseño de los de impresión, y no se pormenoriza, para estos últimos, su valor unitario.</p>

No consta en el expediente que se haya presentado alegación alguna por esta Asociación.


Respecto a la deficiencia detectada, consta en el informe del técnico de cultura, que "aunque sus justificaciones presentan algunas deficiencias formales, de la documentación presentada puede deducirse que han realizado el proyecto tal y como estaba previsto".

Esta Intervención General considera que si bien el concepto de diseño e impresión no se desglosa en ambos conceptos, sí aparecen desglosados los distintos apartados incluidos en la factura, y además la descripción del concepto permitiría calcular, con los datos que figuran en la misma, el coste unitario por CD, entendiendo esta Intervención que, a pesar de no haber efectuado alegaciones, la deficiencia no es de tal carácter que permitiera exigir el reintegro de la subvención concedida, y ello en base al conjunto de la justificación presentada y al informe emitido por el servicio gestor.

Conclusión: En base al informe emitido por el Servicio Gestor, entendemos subsanadas las deficiencias puestas de manifiesto en el mismo.

INCIDENCIAS GENERALES: RECOMENDACIONES

Primero.- Se observa como la mayoría de las entidades beneficiarias, tras la concesión de la subvención por un importe menor al solicitado, han procedido a reducir el presupuesto del

<p>Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.</p>			
FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS MARIA AMELIA BAENA BORREGO		FECHA 25/11/2013
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==	PÁGINA 12/14
 cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==			



Capitulares, 1. 14071 – Córdoba
Código RAEL JA01140214
Tél. 957 49 99 00, Ext. 7923, 7151 ó 7344
Fax.: 957 49 99 21
Intervención.administracion@ayuncordoba.es

proyecto ejecutado sin que haya habido ni solicitud previa para dicha reducción por parte de las mismas ni, por consiguiente, se haya producido su aprobación posterior por parte del órgano concedente (JGL). En próximas convocatorias, y con el fin de evitar esta circunstancia que podría implicar un perjuicio tanto en la ejecución de las actividades como sobre las entidades beneficiarias (posibilidad de reintegro parcial proporcional por incumplimiento del proyecto presentado en la concesión, en base a la reducción aplicada sobre el presupuesto inicial en la ejecución posterior del mismo), el Área Gestora deberá recoger en las Bases una de las dos opciones siguientes:

- Que, "en el caso de que la subvenciones concedidas sean por importes menores a los solicitados, los proyectos se considerarán automáticamente reformulados proporcionalmente sin necesidad de solicitud por parte de los beneficiarios".
- O bien que, "en el caso de que las subvenciones concedidas sean por importes menores a los solicitados, los beneficiarios dispondrán de un plazo (el que el área gestora estime oportuno de acuerdo a la legislación aplicable) para que, con anterioridad a la aprobación de la subvención por el órgano concedente (JGL), presenten una reformulación del proyecto en base al importe financiado.

Segundo.- Se observa que en algunos casos, en la solicitud de la subvención, el beneficiario no ha presentado convenientemente la documentación precisa según las bases, por ejemplo, no hay desglose en el presupuesto presentado, o no se aclaran las fuentes de financiación.

Deberá, el Servicio Gestor, revisar adecuadamente la documentación presentada por los beneficiarios que, en el caso de no cumplir con lo estipulado en las bases, deberá requerírsele la oportuna subsanación.

De igual modo, en la justificación presentada, ha de valorarse el cumplimiento por parte de la misma de los requisitos establecidos en la legislación en materia de subvenciones, y antes de dar por convenientemente justificada una documentación, pedir la subsanación de los mismos.

Tercero.- Se observa como la documentación correspondiente a las notificaciones y subsanaciones efectuadas por el Servicio Gestor y por los beneficiarios, respectivamente, no se ha incluido en ninguno de los expedientes individuales, sino en un expediente general al margen de los mismos.

Entendemos que la documentación que genere cada justificación parcial, se ha de incluir en su expediente respectivo, evitando que la dispersión de la documentación genere, confusión e impida concluir adecuadamente respecto a la justificación efectuada por los beneficiarios.

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
MADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO	PÁGINA	13/14
D. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==	



Cuarto.- Se ha podido comprobar que en las compulsas realizadas por el Servicio Gestor no aparece ni la identificación de la persona que firma la compulsa ni ningún sello que acredite que la compulsa corresponde a un servicio municipal.


Se recomienda al Servicio Gestor, en relación a este último apartado, a que se ponga en contacto con la Secretaría General Municipal, al objeto de que, de conformidad con la legislación vigente, le indique la fórmula para llevar a cabo la compulsa de los respectivos documentos que integran la justificación.

Del presente informe se dará cuenta al Pleno en cumplimiento del artículo 244.c del citado Reglamento Orgánico.

En Córdoba, a 20 de noviembre de 2013

LA VICEINTERVENTORA
Fdo: Amelia Baena Borrego
(Firma electrónica)

Vº Bº
LA INTERVENTORA GENERAL
Fdo.: Paloma Pardo Ballesteros
(Firma electrónica)

Código Seguro de verificación:cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==. Permite la verificación de la Integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	PALOMA PARDO BALLESTEROS	FECHA	25/11/2013
	MARIA AMELIA BAENA BORREGO		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==	PÁGINA 14/14
 cgKD/9QzLlv/RRViptSCVg==			

Nº y año del exped.	426/13-ALRI
Referencia	

449/13

DILIGENCIA: Para hacer constar, que del presente Acuerdo del Consejo de Gobierno se tomó conocimiento el Excmo. Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada a fecha 17/12/13.

CERTIFICADO: Que el Consejo de Gobierno aprobó el presente Acuerdo el día 19 de noviembre de 2013 en su sesión ordinaria celebrada a las 10:00 horas de la mañana del día 19 de noviembre de 2013.

La Vicepresidenta de la Presidencia Secretaría de Actas del Consejo

EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

DE NOMINACIÓN

Fdo. Valeriano Lavete Pérez
Secretaría del Pleno

ACUERDO 19 DE NOVIEMBRE DE 2013, POR EL QUE SE RESUELVE EL CONFLICTO DE COMPETENCIAS ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA Y LA ENTIDAD LOCAL AUTÓNOMA DE ENCINAREJO DE CÓRDOBA, EN RELACIÓN CON EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE OBRAS MAYORES EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE ESTA ÚLTIMA.

HECHOS

Primero. Las actuaciones que han dado lugar en este conflicto de competencias son las resoluciones de la Presidencia de la Entidad de Ámbito Territorial Inferior al Municipio (EATIM) de Encinarejo de Córdoba, de fechas 27 de junio y 4 de julio de 2001, otorgando a dos empresas sendas licencias de obras mayores para construcción de viviendas.

Conocidas por el Ayuntamiento de Córdoba dichas actuaciones, y entendiéndose que este tipo de entidades carecen de competencia para otorgar licencias de obras mayores, al amparo de lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, el día 9 de julio de 2001 requirió a la EATIM a la anulación de las licencias de obras otorgadas. Dicho requerimiento fue contestado por la EATIM de Encinarejo de Córdoba, con fecha de 16 de octubre de ese año, mediante escrito donde se reivindicaba su plena capacidad legal para otorgar las citadas licencias.

De otro lado, mediante sendas resoluciones de fecha de 3 de diciembre de 2001, del Sr. Teniente de Alcalde del Ayuntamiento de Córdoba, Delegado de Urbanismo y Presidente de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Córdoba, se acordó la iniciación de expedientes sancionadores contra las empresas constructoras a cuyo favor se habían concedido las licencias por la EATIM de Encinarejo de Córdoba, al entender que las construcciones se estaban llevando a cabo sin licencia al no haber sido solicitadas ante el Ayuntamiento de Córdoba.

Segundo. Visto el contenido de la respuesta al requerimiento efectuado, el Ayuntamiento de Córdoba interpuso recurso contencioso administrativo, ante la correspondiente Sala de Sevilla del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, contra las resoluciones de la Presidencia de la EATIM de Encinarejo de Córdoba, de fecha de 27 de junio y 4 de julio de 2001, otorgando las licencias de obras mayores.

En relación con el contenido de dicho apartado e) cabe decir que la entidad de Encinarejo de Córdoba estuvo ejerciendo desde su creación la competencia de concesión de licencia de obras mayores en su ámbito territorial, por lo que le es de aplicación el supuesto previsto.

TERCERO. Abundante jurisprudencia posterior a la normativa antes citada viene a reconocer la competencia de las entidades locales menores en materia de licencias de obras mayores.

En este sentido, la Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de octubre de 1977 expresa que las Entidades Locales Menores, a que se refiere el artículo 23 y siguientes de la Ley de Régimen Local, tienen las competencias que les reconoce los artículos 107, 124 y 125 (Ley de Régimen Local de 1955) y el apartado c) del último de los artículos citados, que tras referirse al ejercicio de toda clase de acciones judiciales y administrativa señala como competencia de la Junta Vecinal cuantas atribuciones se asignan en esta Ley al Ayuntamiento con respecto a la administración del municipio, lo cual implica la facultad de expedir las mencionadas licencias de obras que el apartado f) del artículo 122 de la Ley de Régimen Local atribuye a la competencia de la comisión municipal permanente.

Asimismo, la Sentencia del Tribunal Supremo de 27 de enero de 1986, sobre las competencias urbanísticas de la entidades locales menores, determina que el carácter diferenciado de estos entes locales menores respecto del municipio (STC de 2-2-1981) se debe interpretar sobre la base del artículo 107 de la Ley de Régimen Local y en relación con el principio de autonomía. En este sentido, igualmente, interpreta que los artículos 31 de la Ley 19/1975 de Reforma de la Ley del Suelo, de 2 de mayo y 123 del Reglamento de Planeamiento Urbanístico, aprobado por RD 2159/1978, reservan a los Ayuntamientos la redacción y tramitación de los Planes Generales, pero excluidos estos, todo los demás, concretamente los parciales y especiales, así como los estudios de detalles y los proyectos de urbanización pueden ser promovidos, redactados y tramitados por las Entidades Locales Menores, siempre y cuando los efectos de ellos no traspasen los límites territoriales a los que se extienden sus competencias o afecten a líneas generales obligatorias dimanantes del plan general. Continúa expresando la Sentencia que no debe olvidarse que la Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de octubre de 1977 ya con anterioridad había señalado como competencia de la Junta Vecinal cuantas atribuciones se asignan por Ley al Ayuntamiento con respecto a la administración municipal, (apartado c) del artículo 125 de la Ley de Régimen Local), siempre que las mismas pudieran circunscribirse al territorio de la Entidad Local Menor.

Ambas sentencias son plenamente aplicables a la cuestión que se dilucida.

CUARTO. Con posterioridad, el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local recoge en el artículo 38.e), entre las competencias de las entidades locales de ámbito territorial inferior al municipal la ejecución de obras y la prestación de servicios comprendidos en la competencia municipal y de exclusivo interés de la entidad, cuando no esté a cargo del respectivo Municipio.

De otra parte, la Ley 7/1993, de 27 de julio, reguladora de la Demarcación Municipal en Andalucía, reconoce en su disposición transitoria segunda que las Entidades Locales de Ámbito Inferior al Municipio puedan tener mayores competencias, circunscritas a su ámbito territorial, que las establecidas como propias por dicha norma, garantizando que en estos casos mantendrán dicho nivel de competencias.

En el mismo sentido, la disposición transitoria segunda de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, que deroga la anterior, dispone que las entidades locales autónomas existentes y aquellas otras entidades de ámbito territorial inferior al municipio que se hubiesen constituido

Fecha 19 NOV 2012

La Viceconsejera de la Presidencia y
Secretaría de Actas del Consejo

conforme a normativas anteriores, se registrarán por lo dispuesto por la misma, pero mantendrán, si fuese el caso, el nivel de competencias y recursos de que dispusiesen si fuese en algún aspecto superior al que contempla.

QUINTO. Por cuanto antecede, ha quedado debidamente acreditado en el expediente tramitado que la Entidad Local Autónoma de Encinarejo de Córdoba ha venido ejerciendo, desde su creación como EATIM, la competencia de concesión de licencias de obras mayores, competencia que debe ser garantizada según establecen las disposiciones anteriormente citadas. Este extremo no ha quedado desvirtuado por el escrito del Ayuntamiento de Córdoba, recibido el 1 de agosto de 2013, en el que se expresa que se han concedido nueve licencias de obras mayores en el territorio de Encinarejo desde 1957 a la actualidad, puesto que ni se acredita lo alegado ni, en el caso de que se hubiera hecho, tendrían incidencia alguna en comparación con el ejercicio continuado y pacífico de la competencia de concesión de licencias de obras mayores por parte de Encinarejo de Córdoba a lo largo de toda su actividad administrativa.

SEXTO. Es de aplicación al presente procedimiento la Ley 7/1993, de 27 de julio, de Demarcación Municipal de Andalucía, al tratarse de la resolución de un conflicto de competencias planteado por el Ayuntamiento de Córdoba ante la entonces Consejería de Gobernación el 11 de mayo de 2005, fecha anterior a la entrada en vigor de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía y en cumplimiento de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de 18 de septiembre de 2009, cuyo fallo se cumple con la presente resolución.

Según el artículo 61.2 de la mencionada Ley 7/1993, de 27 de julio, de Demarcación Municipal de Andalucía, los conflictos de competencias planteados entre el Municipio y las Entidades Locales Autónomas situadas dentro de su término serán resueltos por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma.

En su virtud, con fundamento en las motivaciones que anteceden, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 61.2 de la Ley 7/1993, de 27 de julio, de Demarcación Municipal de Andalucía, y 27.23 de la Ley 6/2006, de 24 de Octubre, de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Vicepresidente de la Junta de Andalucía y Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 19 de noviembre de 2013,

RESUELVO

Declarar competente a la Entidad Local Autónoma de Encinarejo de Córdoba en el conflicto de competencia planteado entre esta entidad y el Ayuntamiento de Córdoba en relación con el otorgamiento de licencias de obra mayor, instrumentado en sendas resoluciones de la Presidencia de Encinarejo de Córdoba, de fechas de 27 de junio y 4 de julio de 2001.

Contra el presente Acuerdo se podrá interponer recurso Contencioso-Administrativo en la forma y plazo previstos en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. O bien, previamente podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que dicta este acto, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín

Oficial de la Junta de Andalucía, de conformidad con lo establecido en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o bien requerimiento, también potestativo, en el caso de que la impugnación se efectúe por una Administración Pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 29/1998, de 13 de julio.

Sevilla, a 19 de noviembre de 2013.



DIEGO VALDERAS SOSA
Vicepresidente de la Junta de Andalucía
y Consejero de Administración Local Relaciones Institucionales

SUSANA DÍAZ PACHECO
Presidenta de la Junta de Andalucía

CERTIFICADO que el Consejo de Gobierno
ha aprobado salvo lo que resulte de la
emendación de esta en su sesión del
día 19 NOV 2013
conforme a la propuesta
Fecha 19 NOV 2013
La Viceconsejera de la Presidencia y
Secretaria de Actos del Consejo.