 <b>Ayuntamiento de Logroño</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	REVISIÓN : 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 1 DE 9

## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene por objeto describir los procesos de alta, baja y modificaciones de abonado a los Servicios Deportivos Municipales.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a las distintas tipologías de abonados a los Servicios Deportivos Municipales que presta el Ayuntamiento de Logroño:

- Abonos familiares
- Abonos individuales
- Abonos de jubilados
- Abonos de discapacitados


## **3. DEFINICIONES**

### **Abonado a los servicios deportivos municipales**

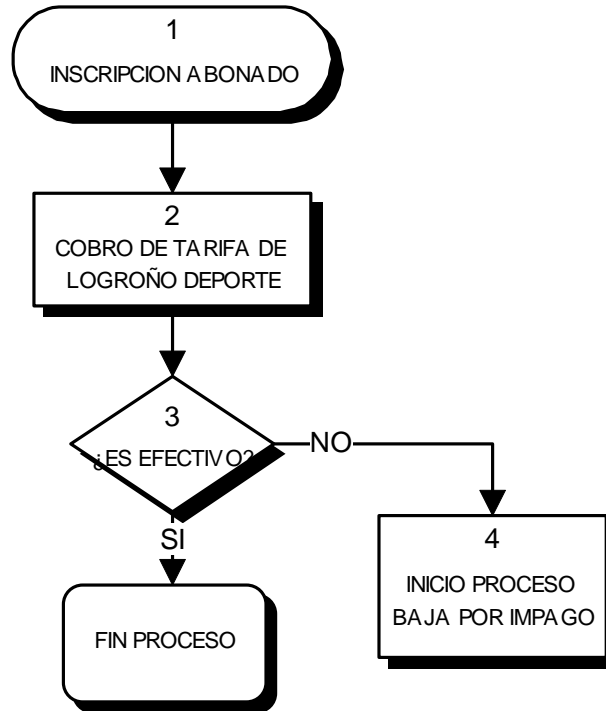
Tendrá la condición de abonado quien estando o no empadronado, se halle al corriente del pago de las cuotas de abono y cumpla las condiciones que se estipulan en el documento de condiciones generales de abonado a los servicios deportivos municipales.


## **4. SISTEMA OPERATIVO**

Este procedimiento se describe en los flujogramas y en los cuadros descriptivos de acciones que a continuación se recogen para los distintos procesos:

 <b>Ayuntamiento de Logroño</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	<b>REVISIÓN : 4 FECHA: 25/05/2018</b>
		<b>HOJA 2 DE 9</b>


#### 4.1.- PROCESO DE ALTA DE ABONADOS



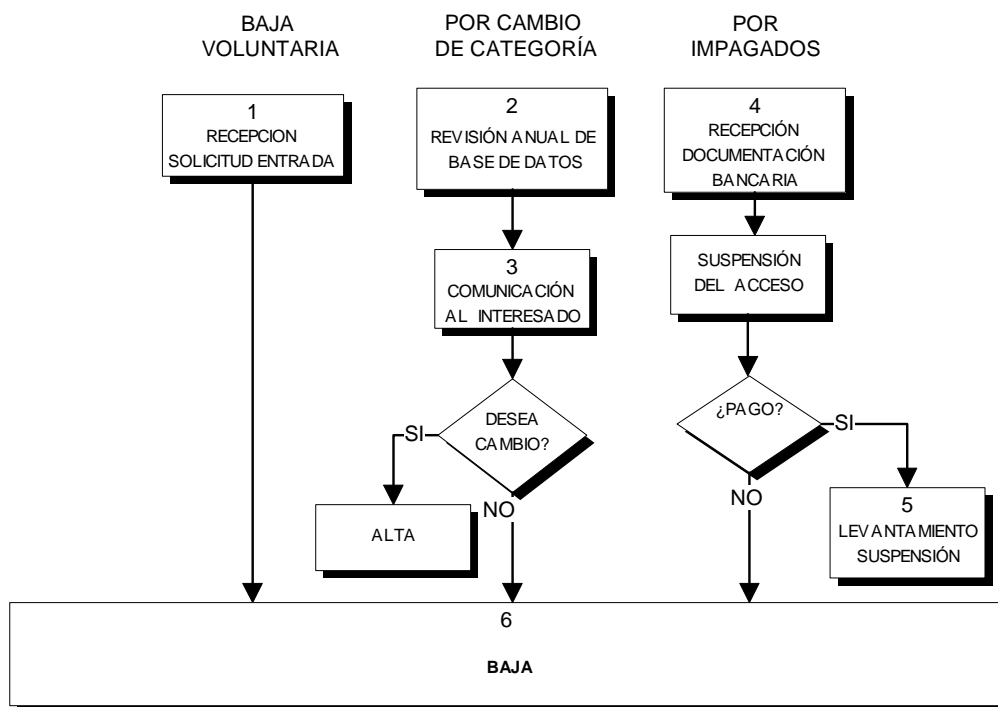
 <b>Ayuntamiento de Logroño</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	<b>REVISIÓN : 4 FECHA: 25/05/2018</b>
		<b>HOJA 3 DE 9</b>

### CUADRO DE ACCIONES PROCESO DE ALTA DE ABONADO

	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS O "ÍTEMS" GENERADOS</b>
1	Inscripción abonado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operador administrativo autorizado Logroño Deporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifas de Logroño Deporte</li> <li>Modelo contrato</li> <li>DNI y/o libro familia</li> <li>Nº cuenta</li> <li>foto</li> <li>Justificante discapacidad, jubilado (en su caso)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta en base de datos</li> <li>Tarjeta de acceso grabada y entregada</li> <li>Orden de pago</li> <li>Contrato</li> </ul>
2	Cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador económico-administrativo</li> <li>Operador administrativo autorizado Logroño Deporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de cobro</li> <li>Tarifas de Logroño Deporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta al cobro tramitada</li> </ul>
3	Comprobación efectividad del cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador económico-administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibos impagados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobación de datos</li> </ul>
4	Inicio proceso de baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador económico-administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibos impagados</li> <li>Proceso de baja</li> <li>Reglamento Logroño de deporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicio de proceso de baja</li> </ul>


<p>4</p>  <p><b>Ayuntamiento de Logroño</b></p>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO:</b> GESTIÓN DE ABONADOS	REVISIÓN 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 4 DE 9

#### 4.2.- PROCESO DE BAJA DE ABONADOS

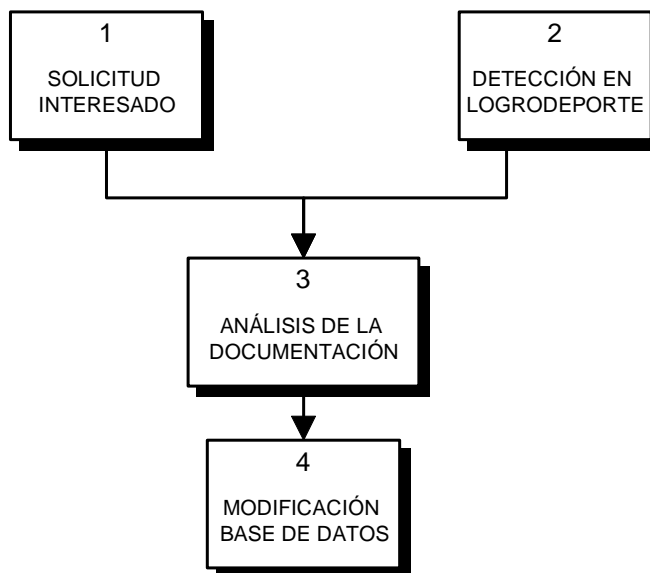


#### CUADRO DE ACCIONES PROCESO DE BAJA DE ABONADO


	ACCIÓN	RESPONSABLE	NECESIDADES	DOCUMENTOS O "ÍTEMS" GENERADOS
1	Recepción de la solicitud	• Operador administrativo autorizado Logroño Deporte	• Solicitud de baja • Fechas de bajas: cada trimestre	• Registro en la unidad • Archivo en expediente
2	Revisión anual base de datos	• Operador administrativo autorizado Logroño Deporte	• Condiciones del abonado • Tarifas de Logroño Deporte	• Listado abonado SDM. por cambio de categoría
3	Comunicación al interesado	• Operador administrativo autorizado Logroño Deporte	• Listados	• Modelo de comunicación. <a href="#">Anexo 2</a>
4	Recepción documentación bancaria	• Coordinador económico-administrativo	• Recibo bancarios impagados	• Comunicación automática al cliente de la deuda. • Anotación en registro de deuda pendiente • Suspensión acceso
5	Levantamiento suspensión	• Operador Administrativo	• Recibo pagado	• Eliminación incidencia de ingreso • Reactivación de servicios
6	Baja	• Operador Administrativo	• Recibo no pagado	• <Baja definitiva de abonado

<p>4</p>  <p><b>Ayuntamiento de Logroño</b></p>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO:</b> GESTIÓN DE ABONADOS	REVISIÓN 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 5 DE 9

**MODIFICACIÓN ABONADOS:**



	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS O "ÍTEMS" GENERADOS</b>
1	Recepción solicitud de modificación	• Operador administrativo autorizado	• Documento solicitud • Modelo de condiciones generales de abonado ( <a href="#">contrato</a> ) • Justificante de discapacidad, o separación, o jubilación anticipada o fallecimiento	• Solicitud registrada
2	Detección cambio situación en Logroño Deporte	• Operador administrativo autorizado	• Listado Base datos	
3	Análisis documentación	• Operador administrativo autorizado	• Documentación de puntos 1 y 2 • Presentada en trimestre anterior	• Propuesta de modificación
4	Modificación Base de datos	• Operador administrativo autorizado	• Criterio de actuación	• Caso de separación matrimonial: Nuevo impreso de condiciones de abonado y comunicación baja a abonados no personados Anexo 1 • Mayoría edad, comunicación según Anexo 2 • Mayor de 25 años, comunicación según Anexo 3 • Posible emisión tarjeta nueva Modificación base de datos • Baja fallecido en el caso de fallecimiento dentro de un abono familiar

<p>4</p>  <p><b>Ayuntamiento de Logroño</b></p>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	REVISIÓN 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 6 DE 9

## **5. SERVICIOS U OTRAS UNIDADES ORGANIZATIVAS AFECTADAS**


- Empresa Municipal "Logroño Deporte S.A."

## **6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

- [Anexo 1](#) Modelo de comunicación de baja.
- [Anexo 2](#) Modelo de comunicación de cambio de abono por mayoría de edad.
- [Anexo 3](#) Modelo de comunicación de cambio de abono por mayor de 25 años

## **7. CUADRO REGISTRO DE REVISIONES**

RUTA DE ACCESO:U:\Original\Logroño Deporte\Procedimientos\Dep20r3 GESTIÓN DE ABONADOS.doc			
Nº	FECHA	CONTENIDO DE LA REVISIÓN	Vº Bº Gerente
0	2/03/05	Adaptación del sistema de calidad a la nueva estructura municipal y pase de todo el sistema de calidad a nivel de revisión cero	
1	29/03/06	Sustituir término Unidad de Deportes por Empresa Municipal Logroño Deporte S.A.	
2	24/05/06	Corrección en sistema operativo, creación anexos 3 y 4	
3	21/04/10	Corrección en sistema operativo supresión DEP.DO.20/1 y 20/1	
4	30/05/2018	Eliminar anexo 4	

<p>4</p>  <p><b>Ayuntamiento de Logroño</b></p>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	REVISIÓN 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 7 DE 9

**ANEXO 1 EJEMPLO DE OFICIO DE COMUNICACIÓN DE BAJA**  
(Baja cuando le da de baja el titular del abono)

D.  
Domicilio

Estimado/a abonado/a:


Le comunico que el titular del contrato de abonado a los Servicios Deportivos Municipales, en el que Vd. está inscrito, ha procedido a darle de baja.

Como consecuencia, le informo que podrá Vd. personarse para cualquier información en las oficinas que Logroño Deporte tiene a su disposición Plaza de Chiribitas nº1 (trasera Polideportivo Lobete), en horario de ..... En el plazo de 10 días, si desea seguir como abonado a los Servicios Deportivos Municipales, aportando

\*0DNI

\*1Fotografía tamaño carnet

Numero de cuenta con 20 dígitos, para formalizar un nuevo contrato.(SEPA)

<p>4</p>  <p><b>Ayuntamiento de Logroño</b></p>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	REVISIÓN 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 8 DE 9

## **ANEXO 2 COMUNICACIÓN DE CAMBIO DE ABONO POR MAYORÍA DE EDAD**

(Carta a los menores que pasan a adultos)

Estimado/a abonado/a:

Tras proceder a la revisión de la base de datos de los Abonados a los Servicios Deportivos Municipales se ha podido comprobar que este **año ha alcanzado usted la mayoría de edad**. Por ello, si el próximo año desea seguir como abonado, deberá suscribir un nuevo contrato como **Abonado/a individual adulto**.

Si desea mantener su confianza en los Servicios Deportivos Municipales le solicito que se persone, antes del día XXXde diciembre del año en curso, en las oficinas que Logroño Deporte tiene a su disposición en Plaza de Chiribitas nº1 (trasera Polideportivo Lobete), en horario de .....para proceder a suscribir el nuevo contrato.


Deberá acudir provisto de:

- DNI.
- Foto tamaño carnet.
- Número de cuenta corriente (20 dígitos) para domiciliación de pagos.(SEPA) Si usted no fuera el titular de la cuenta deberá venir acompañado del titular para la firma de la autorización del cargo. Y aportar fotocopia del DNI del titular de cuenta.

En los próximos años se va a hacer un esfuerzo en la oferta deportiva con nuevas y mejores instalaciones, y esperamos que renueve su confianza en los servicios deportivos municipales.

Reciba un cordial saludo.



<p>4</p>  <p><b>Ayuntamiento de Logroño</b></p>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: DEP.PRO.20</b>
	<b>TÍTULO: GESTIÓN DE ABONADOS</b>	REVISIÓN 4 FECHA: 25/05/2018
		HOJA 9 DE 9

**ANEXO 3: MODELO DE COMUNICACIÓN DE CAMBIO DE ABONO POR MAYOR DE 25 AÑOS**

Estimado/a abonado/a:

Tras proceder a la revisión de la base de datos de los Abonados a los Servicios Deportivos Municipales se ha podido comprobar que este año ha cumplido los 25 años, por lo que de conformidad con nuestro Reglamento, vamos a proceder a darle de baja del abono familiar en el que se encuentra. Por ello, si el próximo año desea seguir como abonado, deberá suscribir un nuevo contrato como **Abonado/a individual adulto**.

Si desea mantener su confianza en los Servicios Deportivos Municipales le solicito que se persone, antes del día XX de diciembre del año en curso, en las oficinas que Logroño Deporte tiene a su disposición en Plaza de Chiribitas nº1 (trasera Polideportivo Lobete), en horario de ..... para proceder a suscribir el nuevo contrato.

Deberá acudir provisto de:

1-DNI.

2Foto tamaño carnet.

\*2Número de cuenta corriente (20 dígitos) para domiciliación de pagos, (SEPA) siendo necesario que acuda el titular de la cuenta corriente para la firma del contrato.

\*3En caso de no poder acudir el titular de la cuenta corriente, se requiere autorización por escrito para la firma del contrato. Y fotocopia del DNI del titular.

En los próximos años se va a hacer un esfuerzo en la oferta deportiva con nuevas y mejores instalaciones, y esperamos que renueve su confianza en los servicios deportivos municipales.

Reciba un cordial saludo.