

**Delegación de Servicios a la
Ciudadanía y Nuevas Tecnologías**

**CARTA DE SERVICIOS DE
INSTALACIONES
DEPORTIVAS DEL
AYUNTAMIENTO DE
LEGANÉS**

**Dirección de Información,
Gestión de Calidad y
Organización**

Presentación y fines del servicio:

Las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Leganés son un conjunto de infraestructuras (piscinas, pistas polideportivas, equipamientos para musculación, pistas de atletismo, campos de fútbol, campos de baloncesto, pabellones cubiertos etc.) dedicadas a la promoción del deporte y a la realización de actividades de diversa índole con los siguientes objetivos:

- Fomentar los valores del deporte y educar en esos valores: ciudadanía y civismo, solidaridad, igualdad, convivencia, tolerancia, no sexismo, afán de superación, participación,...
- Proporcionar una oferta deportiva adaptada a las nuevas necesidades y demandas de las ciudades y los ciudadanos de Leganés.
- Potenciar la iniciativa ciudadana en torno al deporte de forma individual y colectiva a través de las entidades deportivas.
- Facilitar unos niveles adecuados de salud a través de actividades fisicodeportivas.

Legislación aplicable, derechos y deberes:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
- Ley 15/1994, de 28 de diciembre, del Deporte de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 80/1998, de 14 de mayo, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de piscinas de uso colectivo. (BOCM de 27 de mayo de 1987).
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Boletín Oficial del Estado (Número: 113, 11/05/2007, Disposición nº 9607, Páginas: 20384-20390).
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. BOE núm. 46, de 22 de febrero.

➤ **Derechos:**

- Tener acceso a la información sobre las instalaciones deportivas.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en el horario establecido.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

- Disponer de instalaciones en estado de uso adecuado para la práctica deportiva.

➤ **Deberes:**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios de instalaciones y personal de la organización.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones deportivas y respetar el material y los equipamientos deportivos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir la normativa general y la específica para cada actividad y/o deporte.
- Abonar los precios de uso de la instalación deportiva que para cada caso esté establecido.

Servicios prestados:

Los servicios prestados por Instalaciones deportivas pertenecientes a la Delegación de Deportes del Ayuntamiento de Leganés, son los siguientes:

1. Planificación de instalaciones para:

- El desarrollo y práctica de actividades dirigidas por técnicos cualificados.
- La celebración de las Competiciones Local e Infantil.
- La celebración de la Competición Federada en colaboración con las Federaciones correspondientes.

2. Cesión de espacios deportivos para:

- Entrenamientos a entidades, clubes y asociaciones deportivas participantes en competiciones, tanto local e infantil como federada.
- Eventos, promoción deportiva, realización de cursos y actividades diversas a instituciones públicas, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro.

3. Alquiler de instalaciones deportivas y aulas para la realización de actividades lúdicas-deportivas y formativas por los ciudadanos, entidades y empresas.

Compromisos de calidad ofrecidos:

Los compromisos asumidos por las Instalaciones Deportivas ofrecerán los siguientes niveles de calidad:

1. Todas las instalaciones dispondrán de un seguro de responsabilidad civil que cubrirá los accidentes ocurridos en las instalaciones por causa aplicable a las mismas.

2. Seguridad en las instalaciones. En todas las instalaciones se llevará a cabo una revisión de los vestuarios al menos 2 veces al día.
3. Seguridad en las instalaciones. Las piscinas de verano dispondrán de vigilantes privados permanentemente durante todo el periodo de apertura. Asimismo estarán vigiladas por la policía local con una frecuencia de paso de al menos 2 veces al día.
4. Todas las actuaciones de mantenimiento que comporten un problema de seguridad o para la integridad física de los usuarios, serán señalizadas con urgencia y comenzadas a resolver en un plazo menor o igual a 15 min.
5. En caso de situaciones especiales de limpieza que comporte problemas de seguridad éstas serán atendidas en un plazo menor o igual a 15 min.
6. Anualmente se realizará una encuesta de evaluación de satisfacción al usuario donde se evalúe el nivel de calidad de las instalaciones. Se considerará correcto para un nivel de satisfacción mayor o igual a 7 en una escala de 1 a 10.
7. Todas las instalaciones dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.
8. La ocupación de las instalaciones será publicado a través de carteles, la página web (www.leganes.org/deportes), folletos y medios de comunicación, de forma semanal.
9. En el caso de no existir de disponibilidad en el momento de realizar una reserva de una pista, la persona de atención al público informará de la disponibilidad de pistas en otras instalaciones del Ayuntamiento, así como de otros días y horas libres para realizar la reserva.
10. Se llevará a cabo un control diario de la temperatura de las piscinas climatizadas, del ph Y del cloro del agua. Los resultados estarán a disposición del público en la propia instalación.
11. Anualmente se realizará un plan de mantenimiento general de cada instalación con el objetivo de prevenir posibles deficiencias en las mismas.
12. En al menos tres instalaciones deportivas se desarrollarán sistemas de ahorro energético y respeto medioambiental.

Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad :

Los indicadores asociados a los compromisos asumidos son los siguientes:

1. % de instalaciones con seguro de responsabilidad civil.
2. % de instalaciones en las que se han revisado los vestuarios dos veces al día.
3. % de piscinas de verano con seguridad privada.

- % de días en los que se ha llevado a cabo una revisión de las piscinas de verano por la policía local frente al total de días disponibles.
4. % de actuaciones urgentes de mantenimiento/limpieza señalizadas en un plazo menor o igual a 15 minutos.
 5. % de situaciones especiales de limpieza atendidas en un plazo inferior a 15 minutos
 6. % de encuestas de satisfacción de atención al público que han superado o igualado el nivel de satisfacción 7.
 7. % de instalaciones con punto de información al ciudadano.
 8. % de publicaciones de ocupación de las pistas publicados a través de carteles, la página web (www.leganes.org/deportes), folletos y medios de comunicación, de forma semanal.
 9. % de cuadrantes de ocupación desarrollados de forma semanal.
 10. % de días en las que se ha llevado a cabo el control de temperatura de las piscinas climatizadas y del ph del agua frente al total de días de apertura de las mismas.
 11. % de planes de mantenimiento general de las instalaciones realizados frente a los planificados.
 12. Número de instalaciones deportivas en la que se ha desarrollado un sistema de ahorro energético y respeto ambiental frente al total.

Formas de colaboración/participación de los ciudadanos y usuarios:

Los ciudadanos y usuarios pueden participar en el diseño y mejora de los servicios prestados a través de:

La página web de la Delegación de deportes en la dirección www.leganes.org/deportes

A través de correo electrónico en la dirección deportes@leganes.org

Direcciones y otros datos de interés:

DELEGACION DE DEPORTES

Av. Europa, 6. 28916 Leganés (Madrid)

Teléfono: 91 248 98 10

www.leganes.org/deportes

Correo electrónico: deportes@leganes.org

- Horario de Atención:

Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.

- Cómo llegar:

Cercanías RENFE C5 Zarzaquemada

Paradas de MetroSur "Julián Besteiro" y "El Carrascal"

Bus 481 – 432 – 485 – 483

- Mapa de localización:



Instalaciones deportivas:

- ✓ Instalación deportiva Leganés Norte
- ✓ Ciudad deportiva La Fortuna
- ✓ Instalación deportiva Blanca Ares
- ✓ Estadio Municipal de fútbol Butarque
- ✓ Polideportivo El Carrascal
- ✓ Instalación deportiva Butarque
- ✓ Polideportivo La Fortuna
- ✓ Instalación deportiva Olimpia
- ✓ Pabellón del C.E.I.P. Emilia Pardo Bazán
- ✓ Pabellón Deportivo María Zambrano
- ✓ Pabellón Europa
- ✓ Instalación Deportiva Manuel Cadenas
- ✓ Polideportivo Julián Montero

- ✓ Piscina cubierta El Carrascal
- ✓ Piscina de verano El Carrascal
- ✓ Parque Deportivo La Cantera y Pabellón deportivo Carlos Sastre

INFORMACION GENERAL :

Teléfono: 912489000

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios)

Información y atención al ciudadano:

- Servicio de Atención al Ciudadano
Casa del Reloj. Av. Gibraltar 2
28912 Leganés (Madrid)

Horario de atención al público

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00-13:00 h.

Cómo llegar: Parada de Metro Sur "Casa del Reloj"

Bus: 450 – 484 – 432

- **010** (912489010 si llama desde fuera de Leganés)

Horario: Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

Página Web: www.leganes.org

Medidas de subsanación o compensación en caso de incumplimiento de compromisos:

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos pertenecientes a instalaciones deportivas se realizará una verificación, evaluación y reprogramación de las actuaciones incumplidas, en un plazo inferior a 15 días.

Consulta de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados:

Los resultados anuales obtenidos de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos se podrán consultar a través de la página Web www.leganes.org/AYUNTAMIENTO/Gestión de Calidad/Indicadores de Calidad.

Sugerencias y Reclamaciones:

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.
- SAC móvil
- Por teléfono, a través del 010
- Por correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org
- A través de la página web municipal: www.leganes.org

Los compromisos relacionados con la presentación, tramitación y contestación de sugerencias y reclamaciones se encuentran recogidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.