Carta de Servicios de Deportes del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [06/10/2016]

Fecha de aprobación del documento: [29/11/2016]

Unidad DIR 3 dependiente: [DEPORTES]

Fecha de última actualización: [06/10/2016]

Versión: [v.1.]

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: www.leganes.org/aviso legal
CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO 3

2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES 3

3. SERVICIOS PRESTADOS 5

4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS 6

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD 7

6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS 8

7. INFORMACIÓN DE CONTACTO 8

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO 13

9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 13

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

1. Presentación y fines del Servicio

La Delegación de Deportes tiene como propósito fomentar la práctica de las actividades físico-deportivas, facilitando una oferta adaptada a las necesidades de la ciudadanía de Leganés incidiendo en la educación a través de los valores del deporte, así como promover el asociacionismo deportivo impulsando la mejora de la salud tanto de forma individual como colectiva en todo el desarrollo vital.

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, salud…
- Proporcionar una oferta deportiva adaptada a las nuevas necesidades y demandas de las ciudadanas y los ciudadanos de Leganés.
- Potenciar la iniciativa ciudadana en torno al deporte de forma individual y colectiva y a través de las entidades deportivas.

2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

Legislación aplicable

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Decretos de la Concejalía de Deportes.
- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
- Ley 15/1994 de 28 diciembre, del Deporte de la Comunidad de Madrid y Ley 8/2003 de 26 de marzo que la modifica.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el Deporte.
- Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Ley 17/1997 de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Madrid.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

C.S.V: 10711434254713024167 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

- Decreto 99/1997, de 31 de julio, Estructura y funcionamiento del Registro de Entidades Deportivas de la Comunidad de Madrid.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Bases de las convocatorias de subvenciones.
- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.
- Decreto 89/1998, de 14 de mayo, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso colectivo de la Comunidad de Madrid.
- ORDEN de la Comunidad de Madrid, por la que se convocan y regulan las competiciones del Deporte Infantil.

Derechos y deberes

Derechos:

- Tener acceso a la información sobre las actividades organizadas.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos.
- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, conforme a las normas aplicables.
- Que se cumpla el programa establecido según los objetivos fijados.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

Deberes:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás participantes 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 inscripción, en su caso.

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

3. Servicios prestados

1. **Actividades deportivas municipales.**
   a. Actividades físico-recreativas.
      - Mantenimiento Físico de Adultos.
      - Mayores en Forma.
      - Gimnasia Preparto.
      - Colonias deportivas.
   b. Actividades Acuáticas.
      - Natación para todas las edades. Natación escolar.
      - Cursos de verano.
   c. Actividades físicas para la salud.
      - Natación para la salud.
      - Grupos de Ejercicio Físico Controlado para personas con sobrepeso u obesidad.
      - Grupo de Ejercicio Físico Controlado para pacientes en fase 3 de rehabilitación cardiaca.
      - Puntos Activos (Parques de Los Frailes y Chopera).
      - Grupos ejercicio programado mediante caminatas.
2. **Instalaciones deportivas:**
   a. Reserva de instalaciones para uso individual:
      - Natación, baño libre, Sauna, Atletismo…
      - Tenis, padel, squash, frontón, minifrontenis.
   b. Cesión de instalaciones para clubes y entidades:
      - Entrenamientos.
      - Reuniones.
   c. Alquiler para competición y exhibición.
      - Campos de Fútbol y pistas polideportivas.
      - Pabellones Polideportivos.
      - Tenis, padel, squash, frontón, minifrontenis.
      - Piscinas, Pistas de Voley-playa y Atletismo.
3. **Competición y promoción deportiva.**
      - Competiciones municipales: Escolar y Local.

C.S.V: 10711434254713024167 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

- Deporte Federado.
- Promoción enseñanzas deportivas.
- Formación deportiva.

4. **Eventos deportivos.**
   a. Organización de eventos deportivos municipales.
   b. Colaboración con entidades, federaciones y otros para la organización de eventos deportivos.
5. **Asociacionismo deportivo.**
   a. Convocatoria anual de subvenciones.
   b. Concertación de convenios para el desarrollo del deporte.

4. Compromisos de calidad ofrecidos

- Programar actividades y competiciones en horarios amplios en función de las características y necesidades de los ciudadanos.
- Actualizar mediante cursos de formación los conocimientos de los profesionales que imparten los programas.
- Equipar Las instalaciones municipales suficientemente con medios sanitarios dependiendo del tipo de práctica realizada en las mismas.
- Optimizar la ocupación efectiva de los espacios deportivos.
- Tramitar los partes de incidencias relativos al mantenimiento o la limpieza de las instalaciones antes de 48 h.
- Realizar actuaciones de promoción y formación deportiva.
- Organizar y colaborar en la realización de eventos deportivos con entidades, federaciones y otros…
- Tramitar la convocatoria anual de subvenciones.
- Prestar servicios deportivos de calidad valorados mediante encuestas de satisfacción.
- Mantener al día la información sobre los servicios ofrecidos en: 010, web, folletos, tablones de anuncio y presencial.

C.S.V: 10711434254713024167 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

- % de horarios ofertados por tipo de programa o competición respecto del total ofertado.
- % de plazas ocupadas en cada programa o competición respecto del total ofertado.
- % de reclamaciones relativas a los distintos medios de información sobre el total de reclamaciones al respecto.
- Media de horas de formación al año por profesional.
- % de instalaciones municipales de máxima afluencia cardio-protegidas con un DESA respecto de éstas.
- % de cuestionarios de salud cumplimentados por programa de especial riesgo sobre el total de alumnos.
- % de atenciones realizadas en cada instalación con enfermería respecto del total realizado.
- % de espacios recuperados para otros usos por insuficiente ocupación del total de espacios cedidos.
- % de partes tramitados antes de 48 h. del total anual.
- % participantes en promociones o formación por especialidad del total anual.
- % horas de promoción o formación por especialidad del total anual.
- % de acciones de promoción o formación por especialidad del total anual.
- % participantes en eventos por especialidad del total anual.
- % espectadores en eventos por especialidad del total anual.
- % de eventos por especialidad del total anual.
- Porcentaje de importe otorgado cada año respecto del total previsto.
- Valoración media de las encuestas de satisfacción.
- % de reclamaciones relativas a los distintos servicios sobre el total de reclamaciones sobre los mismos.
- % de visitas a la página web respecto de la media de los años en que se tienen datos.

C.S.V: 10711434254713024167 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos

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

7. Información de contacto

www.leganes.org/deportes

Correo electrónico: deportes@leganes.org

CENTROS GESTIÓN

Centro de Gestión de Competiciones y Promoción deportiva: Piscina Cubierta El Carrascal Av/ Europa 6 Teléfono: 91 248 95 10 Horario oficina: Lunes a Vienes de 8:30 a 14:30 h.	**Centro de Gestión Europa:** Piscina Cubierta El Carrascal Av/ Europa 6 Teléfono: 91 248 94 90 Horario de caja y oficina: Lunes a Viernes de 9:00 a 10:50 y de 11:10 a 14:30 h. de 15:00 a 16:50 y de 17:10 a 20:30 Sábados: de 10:00 a 13:00 h.
Centro de Gestión Fortuna: C/ Castelo Branco, 2 Teléfono: 91 248 96 00 Horario de caja y oficina: Lunes a Viernesde 9:00 a 10:50 y de 11:10 a 14:30 h. de 15:00 a 16:50 y de 17:10 a 20:30 Sábados: Caja y oficina de 10:00 a 13:00 h. Solo oficina de 13:00 a 14:30	**Centro de Gestión Olimpia:** Av. del Cobre, 12 Teléfono: 91 248 96 50 Horario de caja y oficina: Lunes a Viernes de 9:00 a 10:50 y de 11:10 a 14:30 h. de 15:00 16:50 y de 17:10 a 20:30 Sábados: de 10:00 a 13:00 h.

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

Leganés
AYUNTAMIENTO

INSTALACIONES DEPORTIVAS

Ciudad Deportiva Europa Av Alemania, 2 (28916) Teléfono:912 489 517 Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 23:00 h.; Sábados, domingos y festivos de 8:00 a 22:00 h. Transporte: Autobuses: 432, 481, L1 Metrosur: Julián Besteiro y ElCarrascal	**Ciudad Deportiva La Fortuna** C/ Castelo Branco, 2 (28917) Tel. 912489600/9603. Fax.912489602 Horario: Lunes a Viernes de 9.00h. a 23.00h. Sábados y Domingos : de 8.00h. a 22.00h. Festivos de 8.00h a 15.00h. Transporte: Autobuses: L1,483, 486 y 487
Estadio Butarque C/ Arquitectura, 6 (28914) Tel. 91 688 86 29 Fax. 91 6887159 Horario: Lunes a Viernes de 10.00h. a 14.00h y de 17.00h a 20.00h Transporte : Autobuses: 483 y 488	**Instalación Deportiva Butarque** Ctra. Carabanchel, Km 2 (18914) Tel. 650976422 Horario: Lunes: cerrado. Martes a Viernes de 16.00h a 23.00h Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 481, 482, 484, 491 y 492.
Instalación Deportiva Olimpia C/ Cobre, 12 (28914) Tel. 91 248 9650/9656 Fax. 912489652 Horario: Lunes a Viernes de 9.00 h. a 23.00h. Sábados, Domingos y Festivos: de 8.00h. a 22.00h Transporte: Autobuses: 482, 432, 480, 484 Metrosur /Tren: Leganés Central	**Pabellón Deportivo Blanca Ares** Plaza Mayor, 17 (28911) Tel. 665299294 Horario: Lunes a Viernes de 9.00h a 23.00h Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 484, 485 y 486 Metrosur / Tren: Leganés central
Pabellón Deportivo Carlos Sastre C. Francisco Largo Caballero, 1 (28914) Tel. 629925755 Horario: Lunes a Viernes de 16.00h a 23.00h Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 482 y 486	**Pabellón Deportivo Emilia Pardo Bazán** Avda. Europa, 12 (28915) Tel. 606 377 890 Horario: Lunes a Viernes de 16.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 481, 496 y 497. Tren: Zarzaquemada Metrosur: El Carrascal

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

Pabellón Deportivo Europa Av. Alemania 2 (28916) Tel. 91 2489517 Horario: Lunes a Viernes de 9.00h a 23.00h Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 22.00h Transporte: Autobuses: 432, 481 , L1 Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal Tren: Zarzaquemada	**Pabellón Deportivo Leganés Norte** Avda. Reina Sofía, 42 (28919) Tel. 669 074 914 Horario: Lunes a Viernes de 16.00h a 23.00h Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 22.00h Transporte: Autobuses: 485, 480 Tren: Zarzaquemada
Pabellón Deportivo María Zambrano C Alpujarras, 52 (28915) Tel. 690 604 657 Horario: Lunes a Viernes de 16.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00 h. a 22.00 h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 432, 481.	**Pabellón Deportivo Manuel Cadenas** Pº de la Ermita, 21 (28914) Tel. 91 680 25 03 Horario: Lunes a Viernes de 9.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00h. a 22.00h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 483, 450
Pabellón Deportivo Manuel Cadenas II C/ Química, 3 (28914) Tel Horario: Lunes a Viernes de 16.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00h. a 22.00h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 483, 450	**Parque Deportivo La Cantera** C/ Arquitectura, 4 (28914) Tel. 91 2007858 / 690826572 Horario: Lunes a Viernes de 9.00h. a 23.00h Sábados, Domingos y Festivos: de 8.00h. a 22.00h. Transporte : Autobuses: 450, 483 y 488
Piscina Cubierta El Carrascal Av. Europa 6 (28915) Tel. 91 248 9500 Horario: Lunes a Viernes de 9.30 h. a 22.30 h. Sábados de 10.00 h. a 19.30 h. (cerrado de 14:30 a 16:30) Domingos y Festivos: de 10.00h. a 14.30h Transporte: Autobuses: 432, 481, 483 y 485 Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal Tren: Zarzaquemada	**Piscina Cubierta La Fortuna** C/ Castelo Branco, 2 (28917) Teléfono: 912 489 600 Horario: Lunes a Viernes de 9.30h. a 22.30h. Sábados de 09.30 h a 19:30 Domingos y Festivos: de 9.30h. a 14.30h. Transporte: Autobuses: 483, 486, 487 Metro: La Fortuna L11

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

Piscina Cubierta Olimpia C/ Cobre, 12 (28914) Tel. 91 248 9650/9656 Fax. 912489652 Horario: Lunes a Viernes de 9.30 h. a 22.30 h. Sábados de 10.00 h. a 19.30 h. (cerrado de 14:30 a 16:30) Domingos y Festivos: de 10.00h. a 14.30h Transporte: Autobuses: 482, 432, 480, 484 Metrosur /Tren: Leganés Central	**Piscina de Verano El Carrascal** Av Europa, 4 (28915) Teléfono: 912 489 500 Horario: Martes a sábado de 12:00 a 20:00 h. Domingos y festivos de 11:00 a 20:00 h. Día de descanso: Lunes. De Junio a septiembre Transporte: Autobuses: 432, 481, 485, L1 MetroSur: Julián Besteiro y El Carrascal
Piscina de Verano La Fortuna C Castelo Branco, 2 (28917) Teléfono: 912 489 600 Fax: 912 489 602 Horario: Lunes a sábados de 12:00 a 20:00 h; Domingos y festivos de 11:00 a 20:00 h. Día de descanso: Viernes De Junio a septiembre Transporte: Autobuses: 483, 486, 487 Metro: La Fortuna L11	**Polideportivo La Fortuna (Cpº Futbol)** C/ Castelo Branco, 2 Tel. 629 255 637 Horario: Lunes 16 a 23:00h. Martes a Viernes de 9.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00h. a 22.00h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 15.00h Transporte: Autobuses: 483, 486 y 487 Metro: La Fortuna L11
Polideportivo Julián Montero C/ del Maestro, 6-8 Tel. 91 686 25 22 - 690 603 621 Horario: Lunes de 16.00h. a 23.00h. Martes a Viernes de 9.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00h. a 22.00h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 22.00h Transporte: Autobuses: 450, 468 y 481 Metrosur: Casa del Reloj	**Polideportivo Nuevo Carrascal** Av. Alemania 2 (28916) Tel. 629012244 Horario: Lunes a Viernes de 9.00h. a 23.00h. Sábados de 8.00h. a 22.00h. Domingos y Festivos: de 8.00h. a 22.00h Transporte: Autobuses: 432, 481 y L1 Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal Tren: Zarzaquemada
Pabellón de Hielo Av. Alemania, 4 (28916) Tel. 91 687 11 11 Transporte: Autobuses: 432, 481 y L1 Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal Tren: Zarzaquemada	

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

INFORMACIÓN 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:** MetroSur "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

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org

8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

El mecanismo empleado para la subsanación y compensación en caso de incumplimiento de indicadores se establecerá mediante reuniones con las empresas, entidades u organismos implicados en el servicio para tratar las causas del problema y definir las posibles soluciones o alternativas. Posteriormente se realizará un informe de incidencias y soluciones poniéndolo a disposición de los usuarios en el servicio de Deportes.

La consulta de indicadores de medición se establecerá mediante la publicación de los resultados a través de la Web, de forma semestral y/o anual:

www.leganes.org.

9. 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

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.

C.S.V: 107114342547130241 67 Puede verificar la autenticidad del documento introduciendo este código en www.leganes.org