



CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES DEL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN

1.- INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas, dada la mayor conciencia ciudadana de la práctica deportiva como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo.

Por este motivo, el Ayuntamiento de Alcorcón se esfuerza en proveer a la ciudadanía de equipamientos deportivos y de una amplia y variada oferta de servicios de actividad física y deportiva para satisfacer sus necesidades, tanto en materia de **deporte y competición** como en materia de **ocio y recreación, salud y cultura**.

Pero además el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la calidad tanto de las instalaciones deportivas, como de la diversidad de servicios prestados.

La **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos** del Ayuntamiento de Alcorcón, persigue los siguientes **objetivos**:

1. Informar a la población los servicios deportivos que presta el Ayuntamiento y las condiciones en que se prestan.
2. Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
3. Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al participar en ellos.
4. Mejorar la calidad de los servicios prestados.
5. Promover la participación ciudadana.
6. Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados en experiencias previas, mediante el estudio de los resultados obtenidos de la medición periódica de los indicadores fijados.



Ayuntamiento de Alcorcón

7. Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
8. Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación del servicio.
9. Hacer patente el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorar los servicios prestados.
10. Fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

El Deporte se configura como uno de los elementos esenciales en el modelo de la ciudad de Alcorcón ya que, por una parte, favorece la capacidad de ésta como ciudad saludable, abierta e integradora; al tiempo que posibilita su proyección nacional e incluso internacional como sede de encuentros deportivos.

Para ello el Ayuntamiento de Alcorcón pone a disposición de los ciudadanos diferentes instalaciones deportivas; planifica, organiza e imparte clases y escuelas deportivas en instalaciones deportivas propias; organiza actividades de competiciones deportivas, deportivo-recreativas y de educación medioambiental; fomenta la actividad deportiva mediante convenios y subvenciones a los clubes deportivos de la ciudad y promociona la actividad deportiva en centros escolares.

2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

Los diversos servicios en materia de clases y escuelas deportivas del Ayuntamiento de Alcorcón, se prestan en los Centros Deportivos Municipales gestionados por la Concejalía y en determinados centros escolares.

Los diversos servicios en materia de actividad física y deportes del Ayuntamiento de Alcorcón se prestan por la Concejalía de Deportes, en las Instalaciones Deportivas Municipales gestionados por la Concejalía y en determinados centros escolares.

Según el Decreto del Alcaldía- Presidencia de 6 de marzo de 2014 por el que se establece la distribución de materias entre las distintas Concejalías delegadas, dentro del Área de las Artes, Mantenimiento, Deportes, Salud y Mercados, corresponde a la **Concejalía de Deportes**, las funciones relativas a deportes, excepto las educativas, y en concreto:



Ayuntamiento de Alcorcón

- El desarrollo y el fomento en Alcorcón del deporte en general.
- El fomento y apoyo al deporte de alta competición.
- Competiciones deportivas.
- Escuelas Deportivas.
- Clubs deportivos.
- Consejos Sectoriales, y mecanismos de participación ciudadana y vecinal en los asuntos relacionados con esta Concejalía, sin perjuicio de las funciones establecidas para el Área de Alcaldía-Presidencia.

En la concejalía delegada de Deportes existirá una Dirección General denominada Dirección General de Deportes que asumirá a partir de los oportunos Decretos y acuerdos de delegación las competencias que dentro de la materia que se trate les atribuyan los respectivos decretos y acuerdos.

3.- **NORMATIVA**

Normativa General

- Decreto de Alcaldía- Presidencia de 6 de marzo de 2014 por el que se establece la distribución de materias entre las distintas Concejalías delegadas.
- Decreto de Alcaldía –Presidencia de 12 de marzo de 2014 por el que se establece la Delegación de Competencias de D^a Loreto Sordo Ruiz como Concejala de Deportes.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.
- Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Alcorcón. (



Ayuntamiento de Alcorcón

B.O.C.M. N°75 29/03/06)

- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal
- Ley 872001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.

Normativa específica

- Decreto 80/1998, de 14 de mayo, de la Comunidad de Madrid por el que se regulan las condiciones higiénico sanitarias de piscinas de uso colectivo.
- Decretos de Alcaldía –Presidencia
- Decretos de la Concejala- Delegada de Deportes.
- Acuerdos de Junta de Gobierno Local por los que se aprueban las convocatorias de ayudas para la realización de actividades deportivas a discapacitados.
- Ordenanza Municipal Reguladora de La Normativa de Usuarios e Instalaciones Deportivas Municipales y Régimen Sancionador (en proceso de aprobación).
- Regulación General de Precios Públicos Municipales por la utilización de instalaciones, Servicios y Actividades de la Concejalia de Deportes.
- Reglamentos deportivos federativos.
- Normativa referida a seguridad de espectáculos públicos.
- Contratos, convenios y acuerdos específicos, etc suscritos por la Concejalia de Deportes.
- Planes de seguridad propios de cada instalación deportiva.



4.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Derechos de los ciudadanos y usuarios

Los usuarios de los servicios deportivos del Ayuntamiento de Alcorcón tienen los derechos reconocidos en la normativa vigente, entre los que destacan:

- Tener acceso a la información sobre los servicios deportivos ofertados:
 - La oferta de servicios y su forma de acceso.
 - Las instalaciones y los equipamientos disponibles.
 - Los horarios de prestación del servicio.
 - La lista de tarifas vigentes.
 - Cualquier modificación de horarios, tarifas u otro tipo de incidencias o suspensión de servicios.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en buenas condiciones de uso y con accesos adecuados, eliminando barreras arquitectónicas, de forma que se facilite su uso a personas con alguna discapacidad.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio y ser atendidos con respeto y cortesía por parte del personal que lo presta.
- Recibir el servicio por personal con la cualificación adecuada y, en caso de no poder recibirlo por causas imputables a la instalación deportiva, recibir algún tipo de contrapartida (devolución del importe, disfrute de un servicio posterior o alternativo, etc.).
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.



Responsabilidades de los ciudadanos y usuarios:

- Abonar el precio, en su caso, conservar los títulos de uso de los diversos servicios durante su periodo de validez y presentarlos a requerimiento del personal de la instalación.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones deportivas, con la indumentaria apropiada y respetando la normativa específica en cada caso.
- Respetar el material y los equipamientos deportivos de las instalaciones y demás dependencias, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios deportivos, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de las mismas.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás usuarios y personal de los servicios deportivos.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en especial, lo relativo al consumo de tabaco, alcohol y sustancias estupefacientes.
- No hacer uso de los servicios deportivos con recipientes o envases de vidrio, metal o cualquier otro material que no sea de papel o plástico.
- El incumplimiento de las responsabilidades y de las normas establecidas para el uso de las instalaciones deportivas, puede dar lugar al correspondiente apercibimiento y/o sanción.

5.- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Los ciudadanos y usuarios de los servicios deportivos tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Alcorcón, y en especial las siguientes:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones de Distrito correspondiente.
- Los Comités de competición y de apelación (en actividades de competición deportiva).



Ayuntamiento de Alcorcón

- Además, las personas usuarias de los servicios deportivos, pueden manifestar sus opiniones y comentarios a través de encuestas y hacer llegar avisos relativos a los servicios e instalaciones deportivas al personal de las mismas o a través de la Oficina de Atención a Usuarios o la web municipal.

6.- SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Alcorcón pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcorcón y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán presentar sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios deportivos del Ayuntamiento de Alcorcón a través de:

- <http://www.ayto-alcorcon.es/component/k2/item/68?Itemid=314>
- Email: osr@ayto-alcorcon.es
- Correo postal o personalmente en la propia Oficina de Gestión de Sugerencias y Reclamaciones (Plaza de España nº 2 – 1º C Teléfono: 91-1127945 de lunes a viernes de 10:00h a 14:00h)
- En el Registro del Ayuntamiento de Alcorcón: Plaza de los Reyes de España s/n.

La unidad responsable contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación.

7.- SERVICIOS PRESTADOS

Diseño, organización e impartición clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte:

- Clases para adultos y mayores.



Ayuntamiento de Alcorcón

- Escuelas deportivas para niños y jóvenes.
- Cursos y Campus de verano.
- Clases para personas con discapacidad.

Facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales:

- Alquiler y cesión de unidades deportivas (pistas de tenis, pistas polideportivas, campos de fútbol, etc.) en centros deportivos e instalaciones deportivas básicas con control de acceso.
- Uso de piscinas.
- Uso de instalaciones deportivas básicas de libre acceso (pistas polideportivas, campos de fútbol, etc.).

Diseño y organización de torneos y competiciones deportivas:

- Juegos Deportivos Municipales de equipo (baloncesto, balonmano, fútbol, etc.) e individuales (atletismo, judo, natación, tenis, gimnasia rítmica y artística etc.).
- Torneos y circuitos municipales (baloncesto, fútbol sala, tenis, etc.).
- Trofeos de Fiestas Municipales.
- Carreras populares y escolares, maratones, marchas, etc.
- Otros torneos y competiciones de Distritos.

Diseño, organización y promoción de actividades deportivo-recreativas:

- Master Class de aerobic y fitness.
- Aqua Fun en piscinas de verano.
- Encuentros y jornadas recreativas para personas mayores.
- Campus y campamentos de verano.
- Actividades deportivas en la nieve.



Ayuntamiento de Alcorcón

- Actividades de educación medioambiental.

Atender a entidades deportivas:

- Ayudas.
- Subvenciones.
- Cesión de instalaciones.

Atender a centros educativos:

- Organización de escuelas deportivas.
- Cesión de instalaciones.
- Organización de eventos y competiciones deportivas para centros educativos.
- Organización de excursiones de educación medioambiental para centros educativos.

Ofrecer asistencia medico-deportiva:

- Reconocimientos médico-deportivos.

8.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Se mejorarán anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, tanto con carácter general para satisfacer la demanda de los ciudadanos, como con el objetivo de seguir mejorando el grado de accesibilidad a las mismas y se incrementará la red de instalaciones deportivas municipales teniéndose en cuenta el crecimiento de la ciudad.

Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios.

El personal que presta los servicios de clases y escuelas deportivas y de medicina deportiva, dispondrá de la titulación adecuada y recibirá formación continua de reciclaje.



Ayuntamiento de Alcorcón

Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales a los distintos grupos de población: escuelas infantiles, actividades para discapacitados, actividades de ocio saludable para jóvenes, campeonatos escolares, servicios de medicina deportiva por grupos de edad, encuentros de personas mayores, etc.

Se mantendrá informado al ciudadano sobre los servicios deportivos (horarios, lugares, programación de actividades, etc.) a través de, al menos, 4 canales de información diferentes (folletos, carteles, www.ayto-alcorcon.es, teléfono 911127350, atención presencial, etc.).

Las clases y escuelas deportivas, cesiones de instalaciones a asociaciones deportivas y centros escolares, competiciones y torneos y actividades deportivo – recreativas estarán organizadas al inicio de la temporada, de manera que se respeten los programas establecidos (calendarios, horarios, sedes, categorías, etc.), en más de un 90%.

Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones en no más de 10 días hábiles.

9.- OTROS DATOS

Horario de servicio:

Los horarios de apertura y cierre de las instalaciones deportivas, de prestación de los distintos servicios y de atención al público, serán los fijados y asignados por el órgano competente, estando expuestos en lugar visible para información pública en las instalaciones y disponibles en www.ayto-alcorcon.es y a través del 911127350.

Coste del servicio:

Los usuarios deberán abonar las tarifas vigentes establecidas cada año en Regulación General de Precios Públicos Municipales por la utilización de instalaciones, Servicios y Actividades de la Concejalía de Deportes para la utilización de las instalaciones deportivas municipales y la realización de actividad físico – deportiva.

Están previstas en dicha norma bonificaciones sobre las tarifas generales para los miembros de familia numerosa, reducciones en determinadas tarifas para las categorías de edad infantil, joven, mayor y personas con discapacidad.



Ayuntamiento de Alcorcón

Unidad prestadora del servicio:

CONCEJALÍA DE DEPORTES:

Los Cantos, 28
28922 - ALCORCÓN
Tfno.: 91 1127350
Fax.: 91 6432766

Centros deportivos municipales:

- CIUDAD DEPORTIVA SANTO DOMINGO

Avda. Pablo Iglesias s/n, 28922
Teléfono de contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-mail: infodeportes@ayto-alcorcon.es

Cómo llegar:

Autobuses: 1-2-502-510-516-520-815
Estación de Cercanías de RENFE de Las Retamas

Instalaciones:

- **Pabellón polideportivo y zonas cubiertas:**

- 2 Pistas de fútbol sala
- 1 Pista de hockey sobre patines

- **Zonas exteriores:**

- 1 Pista de atletismo de 10 calles, con campo de fútbol de hierba natural y gradas para 1.600 espectadores.
- 8 Pistas polideportivas.
- 10 Pistas de tenis.
- 2 Frontones.
- 2 Pistas de pádel.
- 1 Rocodromo.
- 1 Estadio de fútbol hierba natural, con gradas para 5.000 espectadores.
- 2 Campos de fútbol 11 de hierba sintética.
- 3 Campos de fútbol 7 hierba sintética.

- **Zona de piscina:**

- 1 Piscina olímpica climatizada.
- 1 Piscina de verano de 50 metros.



Ayuntamiento de Alcorcón

- 1 Piscina de verano de 25 metros.
- 1 Piscina de verano infantil.
- Servicio médico.
- Cafetería restaurante.

– POLIDEPORTIVO LOS CANTOS

AVDA. Los Cantos, nº 28, 28922
Teléfono de contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-mail: infodeportes@ayto-alcorcon.es

Cómo llegar:
Autobuses: 1-2-510-512-815

Instalaciones:

- **Pabellones polideportivos y zonas cubiertas:**
 - 1 Pabellón polideportivo de 45x27, con tres pistas laterales de 27x15, con gradas para 1.700 espectadores
 - 1 Pabellón polideportivo con tres pistas polideportivas de 30x20.
 - 1 Gimnasio
 - 1 Sala de musculación
 - 1 Galería de tiro olímpico
 - 1 Salón de actos/ sala deportiva (sala azul)
- **1 sala polivalente (sala 2)**
 - 1 Aula
 - Servicio médico.
 - Cafetería restaurante.
- **Zonas exteriores:**
 - 1 Pista balonmano



Ayuntamiento de Alcorcón

– PABELLÓN POLIDEPORTIVO M-4 M^a JOSE CALERO

Calle Los Robles, s/n
Teléfono de contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-mail: infodeportes@ayto-alcorcon.es
Cómo llegar:
Autobuses: 1 - 520
Estación de cercanías de RENFE de las Retamas

Instalaciones:

- **Pabellones polideportivos y zonas cubiertas:**
 - 1 Pabellón polideportivo cubierto.

– POLIDEPORTIVO LA CANALEJA

Avda. de Los Castillos, s/n
Teléfono de contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-mail: infodeportes@ayto-alcorcon.es
Cómo llegar:
Autobús: 514
Estación de cercanías de RENFE de San José de Valderas

Instalaciones:

- **Pabellón polideportivo y zonas cubiertas:**
 - 1 Pabellón cubierto con tres pistas polideportivas
 - 4 Pistas de squash
 - 1 sala de espejos
 - 1 sala de usos múltiples
- **Zonas exteriores:**
 - 1 Pistas polideportivas
 - 10 Pistas de tenis
 - 1 Frontón
 - 5 Mini frontones
 - 3 Pistas de pádel
 - 1 Estadio de fútbol hierba artificial.



Ayuntamiento de Alcorcón

– CAMPOS DE FÚTBOL LA HUERTA

Avda. Polvoranca, 60, 28923
Teléfono de contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-mail: infodeportes@ayto-alcorcon.es

Cómo llegar:
Autobuses: 2-511-512-513

Instalaciones:

- 2 Campos de fútbol hierba sintética

– CAMPOS DE FÚTBOL LA REPÚBLICA

Parque de La República, Calle Pablo Neruda s/n, 28922
Teléfono de contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-mail: infodeportes@ayto-alcorcon.es

Cómo llegar:
Autobuses: 2-511-512-513

Instalaciones:

- 1 Campos de fútbol hierba sintética

– CAMPOS DE FÚTBOL VICENTE DEL BOSQUE

Avda. Polvoranca, S/N, 28923
Teléfono De Contacto: 911127350
Fax: 916432766
E-Mail: Infodeportes@Ayto-Alcorcon.Es

Cómo Llegar:
Autobuses: 2-511-512-513
Puerta Del Sur Líneas 10, 12