Delegación de Régimen Interior y Recursos Humanos

CARTA DE SERVICIOS DE INSTALACIONES DEPORTIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Presentación y fines del Servicio de Instalaciones deportivas

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.

Relación de servicios prestados

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

Préstamo y alquiler de instalaciones a ciudadanos y entidades para la realización de actividades deportivas para su uso libre, la práctica del deporte o la utilización con fines recreativos, competiciones y eventos deportivos.

Organización de **actividades de iniciación**, **aprendizaje y perfeccionamiento** de diferentes deportes, tales como:

- Natación.
- Actividades acuáticas.
- Artes marciales.
- Mantenimiento físico.
- Aeróbic.
- Tenis
- Padel.
- Gimnasia deportiva.
- Musculación.
- Otros deportes

Organización y desarrollo de actividades deportivas en colegios con el objetivo de fomentar los valores del deporte a niños y niñas de 6 a 16 años (Colonias de verano, escuelas deportivas, deporte en el cole...) y programación de actividades de promoción deportiva para mayores (Mayores en forma)

Organización, desarrollo y seguimiento de competiciones deportivas locales para niños y adultos no federados.

Desarrollo del programa de **Deporte Infantil** y organización de competiciones no federadas.

Organización de eventos deportivos de media y alta competición, así como actividades lúdicas relacionadas con el deporte:

- Gala del deporte
- Carrera popular
- Fiesta del deporte
- Otros eventos

Oferta de un Programa de Formación Deportiva para la gestión y promoción del deporte para entidades, clubes y asociaciones deportivas.

Convocatoria de subvenciones y convenios con entidades deportivas para la organización y promoción de actividades deportivas.

Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés. Con el fin de asegurar su control y seguimiento, garantizando eficazmente su contestación, el Ayuntamiento de Leganés se dota de un Libro de Quejas y Sugerencias en formato electrónico que pone a disposición de los ciudadanos.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, se utilizará el impreso oficial de quejas y sugerencias que se encuentra a disposición de los ciudadanos en todos los puntos de atención al público de las instalaciones deportivas. No obstante, los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias en cualquier otro soporte papel, llamando al teléfono 010 o a los restantes servicios del Ayuntamiento y también por correo, fax, correo electrónico o a través de Internet. Se presentarán preferentemente en el Servicio de Atención al Ciudadano, aunque podrán entregarse a todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público.

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

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. Las instalaciones dispondrán de un calendario de limpieza público para los usuarios, limpiándose al menos 1 vez al día
- 6. En caso de situaciones especiales de limpieza que comporte problemas de seguridad éstas serán atendidas en un plazo menor o igual a 15 min.
- 7. Todos los monitores de actividades habrán realizado al menos un curso certificado de especialización en la actividad impartida.
- 8. Anualmente se realizará una encuesta de evaluación de satisfacción al usuario donde se evalúe el profesorado alcanzando un nivel de satisfacción mayor o igual a 7 en una escala de 1 a 10.
- 9. Todas las instalaciones dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.
- 10. Las personas que tengan responsabilidad de atención al público habrán recibido un curso de especialización en la materia
- 11. Anualmente se realizará una encuesta de evaluación de satisfacción al usuario donde se evalúe la atención al público alcanzando un nivel de satisfacción mayor o igual a 7 en una escala de 1 a 10.
- 12. Las actividades ofertadas en las instalaciones serán publicadas a través de carteles, la página web (www.leganes.org/deportes), folletos y medios de comunicación con la siguiente periodicidad:
 - Actividades y competiciones. Todos los años se publicará la oferta de actividades y competiciones con al menos 2 meses de antelación
 - Eventos. Mensualmente se publicarán los eventos a realizar durante el mes.
 - Asimismo todas las informaciones estarán disponible en la atención al público en las instalaciones y a través del Servicio de Atención al Ciudadano (010/SAC) del Ayuntamiento.
- 13. 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.
- 14. Se llevará a cabo un control diario de la temperatura de las piscinas climatizadas y del ph del agua. Los resultados estarán a disposición del público en la propia instalación.

- 15. En el caso de que alguna actividad no pueda desarrollarse por causa imputable al Ayuntamiento se compensará al usuario con una actividad similar o a través de la devolución del coste de la actividad.
- 16. Anualmente se realizará un plan de mantenimiento general de cada instalación con el objetivo de prevenir posibles deficiencias en las mismas.

Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad

Los indicadores asociados a los compromisos asumidos son los siguientes:

- % de instalaciones con seguro de responsabilidad civil.
- % de días en los que se ha llevado a cabo una revisión de los vestuarios frente al total de días disponibles.
- % 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.
- % de actuaciones urgentes de mantenimiento/limpieza señalizadas en un plazo menor o igual a 15 minutos.
- % de monitores que han recibido un curso certificado de formación en la materia impartida frente al total de monitores.
- Nivel de satisfacción alcanzada por el profesorado (% de monitores con evaluación mayor o igual a 7).
- Nivel de satisfacción alcanzada en la atención al público (% de la evaluación de atención al público mayor o igual a 7).
- % de instalaciones con punto de información al ciudadano.
- % de personas de atención al público que han recibido un curso especializado de atención al ciudadano frente al total de personas.
- Frecuencia de publicación de Actividades y competiciones.
- Frecuencia de publicación de eventos deportivos.
- Nº de planes de mantenimiento general de las instalaciones realizados.
- % 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.

Formas de 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 teléfonos:

Concejalía de Deportes

Casa del Reloj.

Avda. de Gibraltar, 2 28911 Leganés.

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

Transporte: Parada de Metro Sur "Casa del Reloj"

Bus: 450 – 484 – 432

www.leganes.org/deportes deportes@leganes.org

Instalación deportiva Leganés Norte (apertura en 2006)

Avda. Reina Sofía, 42

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h.

Transporte: Autobuses: 485

Tren: Zarzaquemada

Ciudad deportiva La Fortuna (apertura en 2006)

C/ Castelo Branco s/n

Horario Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h.

Transporte: Autobuses: 483, 486 y 487

Instalación deportiva Plaza Mayor (apertura en 2006)

Plaza Mayor s/n 28911 Leganés

Horario Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h.

Transporte: Autobuses: 484, 485 y 486

<u>Tren</u>: Leganés central <u>Metrosur</u>: Leganés Central

Estadio Municipal de fútbol Butarque

C/ Arquitectura, 6 Tel. 91 688 54 96

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: Autobuses: 483 y 488

Instalación Ciudad deportiva Europa

Av. Alemania 2 Tel. 91 2489510/17 Fax: 91 2489512

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: Autobuses: 432 y 481

Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal

Tren: Zarzaquemada

Instalación deportiva Butarque

Ctra. Carabanchel, Km 2 Tel. 91 688 98 54 - 650976422

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: <u>Autobuses</u>: 481, 482, 484, 491 y 492.

Instalación deportiva La Fortuna

C/ Castelo Branco, 2 Tel. 629 255 637

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: Autobuses: 483, 486 y 487

Instalación deportiva Olimpia

C/ Cobre, 12 Tel. 91 248 96 50

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: Autobús: 482

<u>Tren</u>: Leganés Central <u>Metrosur</u>: Leganés Central

Pabellón del C.E.I.P. Emilia Pardo Bazán

Avda. Europa 12, Tel. 606 377 890

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: <u>Autobuses</u>: 481, 496 y 497.

<u>Tren</u>: Zarzaquemada <u>Metrosur</u>: El Carrascal

Pabellón Europa

Av. Alemania 2

Tel. 91 248 95 10/17 Fax: 91 248 95 12

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: Autobuses: 432 y 481

Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal

<u>Tren</u>: Zarzaquemada

Pabellón del C.E.I.P. Giner de los Ríos

C° Alcorcon-Madrid 6 -

Tel. 91 611 57 12

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: <u>Autobuses</u>: 483, 486 y 487

Instalación Deportiva Manuel Cadenas

P° de la Ermita, 21 Tel. 91 680 25 03

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: Autobús: 483

Piscinas de verano Solagua

Ctra. Alcorcón Km2 Tel. 91 694 44 00

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Día de descanso: Viernes. Transporte: <u>Autobús</u>: 450

Polideportivo Julián Montero

C/ del Maestro, 6-8

Tel. 91 686 25 22 - 690 603 621

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: <u>Autobuses</u>: 450, 468 y 481 Metrosur: Casa del Reloj

Piscina cubierta El Carrascal

Av. Europa 6

Tel. 91 248 94 90 Fax: 91 248 94 92

Horario: Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h. Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h

Transporte: <u>Autobuses</u>: 432, 481, 483 y 485

Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal

Tren: Zarzaquemada

Piscina de verano El Carrascal

Av. Europa, 4 Tel. 91 248 95 00 Fax: 91 248 94 92

Horario: De Martes a Sábado de 12:00 a 20:00 Horas Domingos y Festivos de

11:00 a 20:00 Horas Día de descanso: Lunes.

Transporte: <u>Autobuses</u>: 432, 481, 483 y 485

Metrosur: Julián Besteiro y El Carrascal

Tren: Zarzaquemada

Parque Deportivo La Cantera

C/ Arquitectura, 4 (Junto al Estadio Municipal Butarque)

Tel. 916585496

Horario Lunes a Sábados de 9.00 h. a 22..30 h.

Domingos y Festivos: de 9,00h. a 14.30h.

Transporte: Autobuses: 483 y 488

Información general

Teléfono

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios) Tel. 912489000

Servicio de Atención al Ciudadano

Casa del reloj Avda. Gibraltar 2 28912 Leganés (Madrid) Horario de Atención al público Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. Sábados 9:00-13:00 h.

Información y atención al ciudadano

• **010** (912489010 si llama desde fuera de Leganés) Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

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

Transporte: Parada de Metro Sur "Casa del Reloj"

Bus: 450 – 484 – 432

Página web

www.leganes.org

Quejas y Sugerencias

Puede presentar sus Quejas y Sugerencias en:

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