

CARTA DE SERVICIOS



DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE DEPORTES

Servicios prestados:

1. Fomentar, organizar e impartir clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte:

- Clases y escuelas deportivas (infantiles, jóvenes, adultos, mayores).
- Cursos de verano.
- Escuelas Deportivas.

2. Facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales:

- Reservas de Temporada y Utilización de Unidades para Actividades Deportivas (pistas de tenis, pistas polideportivas, pistas de pádel etc.) en centros deportivos e instalaciones deportivas básicas con control de acceso.
- Uso libre de piscinas y otras unidades deportivas.
- Uso de instalaciones deportivas básicas de libre acceso (pistas polideportivas, campos de fútbol, etc.).

3. Promover y organizar o colaborar en la organización de torneos y competiciones deportivas:

- Juegos deportivos municipales de equipo (fútbol, fútbol-sala, voleibol, baloncesto, etc.).

- Torneos y ligas municipales (baloncesto, fútbol sala, mini-voleibol, tenis, fútbol 7-infantil, frontenis, etc.).
- Día popular de la bicicleta.
- Todos al agua.

4. Fomentar la actividad deportiva con entidades:

- Suscripción de convenios de colaboración.
- Reservas de temporada a entidades.

5. Promocionar la actividad deportiva en centros educativos:

- Organización de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.
- Organización de Aulas Deportivas.
- Reservas de temporada a centros docentes.

6. Información:

Se informa sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.) en los Centros Deportivos Municipales y a través de la web municipal y la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Soria (SAC).



Compromisos de Calidad:

- 1) Se adecuará la **red de Instalaciones Deportivas Municipales** existentes, de modo que se disponga de una aceptable superficie deportiva por habitante.
- 2) Se **mejorarán** anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de modo que la valoración de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea satisfactoria.
- 3) Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios **horarios** y adaptados a las necesidades de los usuarios de modo que la valoración sea satisfactoria para los usuarios. Como mínimo los Centros Deportivos se encontrarán abiertos una media de 12 horas diarias; se ofrecerán clases y escuelas deportivas infantiles de lunes a viernes; así como clases de mayores de lunes a viernes; los torneos y competiciones municipales serán organizados durante un mínimo de 30 fines de semana de la temporada deportiva.
- 4) Los servicios deportivos se prestarán por un **personal** debidamente cualificado y profesional.

- 5) Se adaptará la **oferta de servicios** deportivos municipales, de modo que llegue a los distintos grupos de población (infantil, juvenil, adultos y mayores), clases y escuelas, actividades de ocio saludable, competiciones escolares, etc.
- 6) Se **informará** sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de: la Oficina de Atención al Ciudadano, Web, Carteles, Folletos, Mobiliario Urbano.
- 7) Se recibirán y tramitarán las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestará el total de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.



El Ayuntamiento de Soria cuenta con un Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones a través del cual la ciudadanía 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 Soria y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier

otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones. Se podrán **presentar** sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de :

- www.deportes.soria.es.
- La Oficina de Atención al Ciudadano (SAC).
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Soria.
- El correo postal dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado correspondiente de esta Carta de Servicios. La unidad responsable **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



Derechos:

Los usuarios de las clases y escuelas deportivas del Ayuntamiento de Soria tienen los **derechos** establecidos en la normativa vigente con carácter general, (artículo 14 del Reglamento General de las Instalaciones Deportivas del Municipio de Soria), y en concreto los siguientes :

Tener acceso a la siguiente información sobre las clases y escuelas deportivas:

- La oferta de clases y escuelas y su forma de acceso.
- Las instalaciones y los equipamientos disponibles.
- Los horarios de prestación del servicio.
- La lista de precios públicos y tarifas aplicables a cada uno de los servicios
- La suspensión de servicios o cualquier incidencia que se produzca
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en buenas condiciones de uso y accesibles a personas con alguna discapacidad.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se prestan los servicios y ser atendidos con respeto y cortesía.
- Que se mantenga el programa anual de clases, salvo circunstancias excepcionales
- Recibir el servicio por personal con la cualificación adecuada.
- Cuando por causas no imputables al beneficiario, salvo las meteorológicas el servicio no se preste o desarrolle, procederá la devolución del importe correspondiente.
- 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.



Obligaciones:

Son **obligaciones** de los usuarios de las instalaciones y servicios deportivos municipales los siguientes, (artículo 15 del Reglamento General de las Instalaciones Deportivas del Municipio de Soria):

- Satisfacer el precio público, 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 municipales, con la indumentaria apropiada y respetando la normativa específica en cada caso.
- Respetar el material y los equipamientos deportivos de las instalaciones deportivas municipales y demás dependencias, colaborando en su mantenimiento.
- Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios deportivos, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de las instalaciones deportivas municipales.
- 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 acceder a los recintos deportivos con recipientes o envases de vidrio, metal o cualquier otro material que no sea de papel o plástico.
- Cumplir y respetar las normas generales contenidas en el Reglamento General de las Instalaciones Deportivas del Municipio de Soria, y las instrucciones específicas de uso de los distintos espacios deportivos de cada centro. Los acompañantes, espectadores y demás personas que no estén haciendo uso de las instalaciones deberán permanecer fuera de las pistas y terrenos de juego. 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, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de las Instalaciones Deportivas del Municipio de Soria; encontrándose expresamente prohibidas las actuaciones recogidas en el artículo 16 del citado Reglamento.

Legislación aplicable.

Principal normativa utilizada:

- Constitución Española.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.

Direcciones y otros datos de interés.

Departamento Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Soria.
 Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C), Plaza Mayor s/n (Soria).
 Teléfono: 975-232-866.
 Web: deportes.soria.es.
 E-mail: deportes@ayto-soria.org.
 Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14.