

## Carta de Servicios

Concejalía de Deportes- Ayuntamiento de Cartagena

### 01 Legislación Aplicable (Normativa):

- Ley 8/2015, de 24 de marzo, de la Actividad Física y el Deporte de la Región de Murcia.
- Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento-administrativo Común.
- Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- Ley de Protección Jurídica del Menor: Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de 1996.
- Ordenanza general de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Decreto 58/1992, Reglamento sobre condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso público.
- Ley de protección del medio ambiente.

### 02 Participación Ciudadana (Derechos y deberes):

#### Derechos:

- a) Tener acceso a la información sobre las actividades organizadas.
- b) Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos.
- c) Que se cumpla el programa establecido según los objetivos fijados.
- d) Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- e) Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

#### Deberes:

- a) Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás participantes y personal de la organización.
- b) Hacer adecuado uso de las instalaciones deportivas y respetar el material y los equipamientos deportivos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- c) Cumplir la normativa general y la específica para cada actividad y/o deporte.
- d) Abonar los precios de inscripción, en su caso.

## 03 Nuestros Servicios:

### **Servicio de coordinación de instalaciones deportivas.**

Mantener y conservar las instalaciones deportivas (Pabellones, piscinas, campos de fútbol, pistas polideportivas en A.A.W.).

Controlar el acceso a las instalaciones deportivas dependientes De la Concejalía de Deportes.

Equipar a las instalaciones para el desarrollo de las actividades deportivas del servicio de Deportes.

### **Servicio de Promoción y gestión de actividades deportivas.**

- **Actividades físico-deportivas** dirigidas, realizadas en instalaciones deportivas municipales con una finalidad recreativa y saludable.
- **Competiciones y entrenamientos deportivos** organizadas y coordinadas en instalaciones deportivas municipales.
- **Eventos deportivos** como acontecimiento puntual desarrollado en el Municipio con el objetivo de conseguir la participación de la ciudadanía bien por su implicación como espectador o como deportista.
- **Programa de Formación Deportiva** en el que se desarrollan jornadas, talleres y cursos dirigidos a informar y formar sobre diferentes aspectos del ámbito del deporte, salud, gestión, seguridad, valores, etc..
- **Coordinación y desarrollo del Programa de Deporte** en edad escolar en colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- **Investigación en el deporte** sobre diferentes aspectos relacionados con la oferta deportiva de la concejalía.
- **Asesoramiento a entidades deportivas** en aspectos relacionados con la gestión y trámites.
- **Gestión de bases de convocatorias** de diferentes aspectos de la Concejalía de Deportes, subvenciones a entidades deportivas, premios al deporte, etc..
- **Servicio de documentación** en materia deportiva a disposición de los ciudadanos.

### **Servicio de Medicina del Deporte**

Soporte en Medicina del Deporte al servicio.

Atención médica a los deportistas que realizan actividades en el servicio Municipal de Deportes.

Asistencia médica a las actividades deportivas organizadas por el Ayuntamiento.

## 04 Compromisos de Calidad ofrecidos:

1. Difundir y mantener actualizada semanalmente nuestra página Web, como principal instrumento de comunicación.
2. Los usuarios serán atendidos de manera personalizada en todas las consultas relacionadas con el deporte.
3. Los servicios deportivos estarán organizados al inicio de la temporada, de manera que se respeten los programas establecidos, los horarios y los tiempos de ejecución garantizando la no suspensión de ninguna actividad, entrenamiento, competición o eventos.
4. Se dispondrá de un profesor auxiliar para cubrir las posibles incidencias de personal que puedan surgir en el desarrollo de las actividades deportivas.
5. Todo el profesorado de actividades deportivas, tendrá la titulación correspondiente garantizando la calidad del servicio.

6. Proporcionar al usuario una variedad en turnos de mañana y tarde para una misma actividad, en función del tipo de usuario.
7. Los espacios de uso donde se imparten las actividades, competiciones, entrenamientos, formación y eventos estarán libres de elementos que perturben su desarrollo.
8. Las competiciones y entrenamientos serán organizados en función del tipo de usuarios y la modalidad deportiva.
9. Establecimiento de un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones telemático a disposición de los ciudadanos.

## 05 Indicadores de Seguimiento y Evaluación de la Calidad:

- % de semanas en las que se ha actualizado la Web.
- % de preguntas relativas a atención personalizada realizadas en las encuestas de satisfacción.
- % de actividad, entrenamiento, competición o eventos suspendidos.
- % monitores deportivos especializados disponible para las diferentes actividades dirigidas.
- % de pistas a disposición de los usuarios para su alquiler.
- % de consultas en materia de creación de asociaciones deportivas.
- % de libros del servicio de documentación disponibles.
- % de reclamaciones y sugerencias recibidas y tiempos de resolución.
- % de solicitudes recibidas en materia de subvenciones a instituciones deportivas.
- % personal sanitario disponible para la cobertura de las diferentes actividades.
- % de usuarios satisfechos con el servicio.
- % de consultas informativas realizadas al Servicio desde otros organismos municipales.
- % de intervenciones realizadas en actividades deportivas.
- % de intervenciones realizadas en eventos deportivos.

### **CONCEJALÍA DE DEPORTES**

C/ Wsell de Guimbarda, 48 30204 Cartagena

Teléfono: 968.12.89.00 | [deportes.cartagena.es](http://deportes.cartagena.es) | [cdeportes@ayto-cartagena.es](mailto:cdeportes@ayto-cartagena.es)

#### ***Horario de atención al público:***

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

