

CARTA DE SERVICIOS
DEL
ÁREA DE DEPORTES
DEL AYUNTAMIENTO
DE MÓSTOLES

Compromisos de calidad del Área de Deportes
en la prestación de los servicios públicos



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles
CONCEJALÍA DE DEPORTES



1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS	5
3. NORMATIVA GENERAL	8
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	
4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	9
4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS	10
5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	11
6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	12
7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
7.1. ACTIVIDADES DEPORTIVAS	13
7.2. JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES	15
7.3. PROMOCIÓN Y EVENTOS DEPORTIVOS	15
7.4. VENTAJAS SOCIALES	17
8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	18
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	20
10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICAS, TELÉFONO Y HORARIO	21
10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	21
11. INSTALACIONES DEPORTIVAS	
11.1. INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES	22
11.2. OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS	23
12. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	24



La **Carta de Servicios del Área de Deportes** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de Servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del servicio de Deportes, y en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos de Móstoles.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Área de Deportes del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Concejalía a los ciudadanos.
- Informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Dar a conocer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios, según determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Impulsar y promover la participación de los ciudadanos.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas del Área de Deportes que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.



2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La prestación de un servicio deportivo para los ciudadanos de Móstoles garantizando los principios básicos del Servicio Municipal: **IGUALDAD** (todos los ciudadanos tienen los mismos derechos), **PERMANENCIA** (el servicio municipal debe garantizarse en el tiempo) y **ADAPTABILIDAD** (el servicio deportivo debe modificarse según las necesidades y preferencias del usuario).

VISIÓN

- Conseguir que la práctica de educación física sea un derecho para todos.
- Desarrollar programas de educación física y deporte para responder a las necesidades individuales sociales.
- Generar las infraestructuras necesarias en cuanto a instalaciones y materiales para posibilitar la práctica de educación física y el deporte.
- Fomentar la práctica de la actividad física y el deporte para mejorar y desarrollar la salud.

VALORES

- La búsqueda de un servicio deportivo de calidad.
- La consecución de hábitos deportivos generalizados en la población de Móstoles.
- La utilización de la transparencia en todos los procedimientos que enlacen a la administración con el ciudadano.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

El Área de Deportes será el responsable de la Carta de Servicios. Tiene encomendadas las siguientes funciones:

2.2.1. DIRECCIÓN DE DEPORTES

Corresponde a la Dirección del Servicio de Deportes, además de las funciones genéricas establecidas en el artículo 225 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles, las funciones específicas que a continuación se relacionan:

- a)** El diseño, la programación, el desarrollo y la ejecución de la política deportiva del Ayuntamiento de Móstoles.
- b)** La dirección de las acciones encaminadas a fomentar y promover la práctica del deporte y de la actividad física.
- c)** Dirigir la actividad del servicio consistente en realizar la planificación, coordinación técnica, seguimiento y control de las unidades de gestión y sus actividades.
- d)** La dirección, y en su caso, gestión de los centros, instalaciones y servicios deportivos del Ayuntamiento de Móstoles.
- e)** Gestionar proyectos deportivos, desarrollando nuevas líneas de actuación, en función de las últimas tendencias, con el fin de adecuar los recursos disponibles a las demandas sociales del momento, mejorando los hábitos de salud de los ciudadanos.
- f)** Establecer y mantener contactos con los diferentes agentes deportivos (clubes, federaciones, asociaciones) y elaborar líneas de actuación común, con objeto de promocionar el deporte de la localidad.
- g)** Proponer fórmulas de gestión indirectas que permitan un crecimiento deportivo de calidad, controlando tanto el proceso de adjudicación, así como la ejecución y desarrollo de las prescripciones planteadas.
- h)** Elaborar bases reguladoras de concesión de subvenciones, convenios de colaboración, etc., que permitan el asociacionismo deportivo, favoreciendo el desarrollo del deporte de base y de competición de las diferentes modalidades deportivas.
- i)** Elaboración y seguimiento del presupuesto de Deportes, planificando las intervenciones en cuanto a instalaciones e infraestructuras, así como su adecuación y mantenimiento.
- j)** Elaborar, desarrollar y controlar los pliegos técnicos para la dotación de cuantas necesidades plantee una gestión moderna y de calidad del deporte.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.2. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

- a)** Identificar las necesidades y demandas de actividades físico-deportivas de los ciudadanos y entidades deportivas, y adecuar la oferta deportiva municipal a las características de la población.
- b)** Diseñar, elaborar, planificar y desarrollar los proyectos y programas de actividades físico-deportivas.
- c)** Controlar el seguimiento y evaluación de los programas para mejorar la calidad de las enseñanzas y actividades físico-deportivas.
- d)** Adecuación de los recursos humanos a las actividades programadas.
- e)** Diseñar y elaborar la comunicación y sus medios.
- f)** Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios.
- g)** Control y seguimiento del cumplimiento de horarios de trabajo, vacaciones, permisos, licencias y en general de todas las ausencias.
- h)** Cualquier otro cometido que en el ámbito de estas competencias le fuera encomendado.

2.2.3. UNIDAD DE COMPETICIONES, PROMOCIÓN Y EVENTOS DEPORTIVOS

- a)** Elaboración, organización y desarrollo de las diferentes competiciones de los Juegos Deportivos Municipales y Deporte Infantil.
- b)** Organización, planificación y control de los diferentes eventos deportivos, organizados por la Concejalía de Deportes.
- c)** Asesoramiento y desarrollo de cuantas iniciativas deportivas surjan en los diferentes Juntas de Distrito.
- d)** Gestionar las reservas de instalaciones deportivas para la temporada, para optimizar la ocupación de instalaciones.
- e)** Gestionar solicitudes para la organización de actividades de carácter puntual y extraordinario.
- f)** Gestionar las demandas y solicitudes de los centros educativos, para optimizar la ocupación de las instalaciones deportivas y para ayudar a los centros escolares en la práctica de sus actividades deportivas,
- g)** Cualquier otro cometido que en el ámbito de estas competencias le fuera encomendado.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.4. UNIDAD DE GESTIÓN DE CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

- a)** Control del desarrollo y ejecución de las diferentes enseñanzas y actividades físico-deportivas en las instalaciones municipales.
- b)** Estudiar y analizar las instalaciones y necesidades de equipamientos y material deportivo, para mejorar y optimizar los recursos de las instalaciones en cuanto a calidad y cantidad, y para dotar de los recursos necesarios en todas y cada una de las instalaciones.
- c)** Controlar el mantenimiento y adecuación de las instalaciones deportivas, encargándose de notificar a los servicios técnicos específicos las reparaciones y mejoras necesarias.
- d)** Atender y contestar sugerencias y reclamaciones de usuarios para depurar deficiencias, controlar y mejorar la calidad de los programas y actividades.
- e)** Atender e informar a los usuarios de las instalaciones deportivas, analizar sus sugerencias y reclamaciones, detectando y analizando sus necesidades, prestándoles el servicio necesario y/o canalizándolas a sus superiores.
- f)** Control directo en cuanto al cumplimiento de horarios, permisos, etc., del personal adscrito a la instalación deportiva, desarrollar y controlar el cumplimiento de los programas y actividades, de acuerdo con la metodología y normas establecidas.
- g)** Cualquier otra que le sea encomendada en el ejercicio de sus competencias.

2.2.5. UNIDAD ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

- a)** Control y seguimiento de todo el proceso de ingresos de las instalaciones deportivas, y su debida justificación.
- b)** Elaboración y/o supervisión de las propuestas de gastos originadas en los diferentes polideportivos, y unidades de gestión para el desarrollo de los las actividades y eventos deportivos.
- c)** Desarrollo y control de todo el proceso administrativo de los diferentes polideportivos, tanto de usuarios (inscripciones, reclamaciones, carnés de usuarios, taquillas...etc.), como de personal propio (nóminas, horas extras, festivos trabajados,... etc.).
- d)** Elaboración del calendario laboral de los servicios deportivos y del plan anual de vacaciones.
- e)** Diseño de Jornadas, horarios y turnos de trabajo.
- f)** Cualquier otra que le sea encomendada en el ejercicio de sus competencias.

- Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte, de las Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y la Cultura, de 21 de noviembre de 1978.
- Carta Europea del Deporte. Rodas, 14 y 15 de mayo de 1992.
- Ley del Deporte 10/1990, de 15 de octubre.
- Ley del Deporte de la Comunidad de Madrid 15/1994, de 28 de diciembre.
- Reglamento General de Servicios e Instalaciones Deportivas Municipales, diciembre 2005. Publicado en B.O.C.M. Núm. 162 (lunes 10 de julio de 2006).
- Decreto 80/1998, de 14 de mayo, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de piscinas de uso colectivo.
- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.
- Ordenanzas Reguladoras de las Condiciones Higiénico-Sanitarias, Técnicas y de Seguridad de las Instalaciones Deportivas del Ayuntamiento de Móstoles.



4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Con relación a los servicios que presta el área de Deportes, se derivan los siguientes derechos de los usuarios:

- a)** Acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
- b)** Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Ayuntamiento.
- c)** Ser atendidos por personal con formación adecuada, que den respuestas eficaces a la solicitud de información o gestión.
- d)** Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado.
- e)** Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.
- f)** Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las funciones asignadas a cada Departamento.
- g)** En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración actuante.
- h)** Exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- i)** Además, la normativa de protección de datos reconoce a los ciudadanos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- j)** Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.



4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

- a) Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- b) Hacer adecuado uso de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos.
- c) Respetar el orden de espera en los distintos puntos de atención.
- d) Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.



Los ciudadanos y usuarios de las instalaciones del Área de Deportes tienen a su disposición los diferentes mecanismos de participación:

- El Sistema de Sugerencia y reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro.
- Las encuestas ciudadanas de percepción de los servicios.
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>).
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre expectativas, necesidades y satisfacción de los servicios.
- Teléfonos de atención al ciudadano.



El Ayuntamiento de Móstoles pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.”





7.1. ACTIVIDADES DEPORTIVAS

7.1.1. ACTIVIDADES PARA LA PRÁCTICA DEPORTIVA Y EL MANTENIMIENTO FÍSICO Y DE LA SALUD

Actividades cuyo objetivo es la práctica deportiva, el mantenimiento físico y la mejora del bienestar y la salud. Para ello se pone a disposición de los interesados una amplia oferta de actividades, instalaciones y espacios deportivos:

- Actividad Física para Personas con Sobrepeso
- Actividad Física para Personas Mayores
- Aqua 2
- Aquactive
- Aerobic
- Combi 2
- Educación Física Adultos
- Enforma 3 (EFA, Pilates y GAP)
- Nado Libre
- Natación Adultos
- Natación Infantil
- Natación Jardín de Infancia
- Natación Libre Reglada
- Natación para Bebés
- Natación Tercera Edad
- Natación Escolar “Todos al agua”
- Baño Libre
- Pilates

7.1.2. ESCUELAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA

Actividades cuyo objetivo es la adquisición, mantenimiento y desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas para la práctica deportiva (Balonmano, tenis, fútbol sala, etc.).

- Atletismo
- Baloncesto
- Balonmano
- Fútbol
- Fútbol Sala
- Gimnasia Artística Deportiva
- Tenis de Mesa
- Gimnasia Rítmica
- Judo
- Multideporte
- Patinaje
- Tenis
- Voleibol



7.1. ACTIVIDADES DEPORTIVAS

7.1.3. DEPORTE EN LA CALLE

El objetivo es facilitar a los ciudadanos la consecución de un buen estado físico que mejore su salud y bienestar, mediante la oferta de actividades concretas y la puesta a disposición de espacios deportivos.

7.1.3.1. Entrenamiento on line y actividad física y salud

Programa para todos aquellos ciudadanos que, deseando realizar actividad física, por uno u otro motivo, no pueden acudir a las instalaciones municipales. De esta manera, a través de la página Web del Ayuntamiento tendrán acceso a consejos e indicaciones para programar sus sesiones de entrenamientos estructurados, existiendo con diferentes niveles en función de la condición física de cada persona.

7.1.3.2. Urban walking

Actividad de resistencia y ejercicio al aire libre que consiste en caminar con la ayuda de bastones similares a los utilizados en el esquí. Te los prestamos y te enseñamos a usarlos, también utilizaremos las máquinas de tonificación de los parques y completamos la sesión estirando.

7.1.3.3. Naturlafit

Combinación de actividades y ejercicios en espacios naturales, que incluyen correr, andar con bastones nórdicos, trabajo con pesas, gomas, lastres, autocargas, balones medicinales, desniveles orográficos naturales, maquinaria de los parques, etc. Todo con distintos ritmos y velocidades.

7.1.4. COLONIAS DEPORTIVAS

Se pretende posibilitar la iniciación o la práctica de las actividades físico-deportivas a los niños y niñas en edad escolar.



7.2. JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES

7.2.1. COMPETICIONES SENIOR

Organización de competiciones municipales en diferentes deportes para adultos, tanto en su modalidad individual o por equipos.

- Baloncesto
- Fútbol
- Fútbol 7
- Fútbol sala
- Voleibol
- Tenis

7.2.2. COMPETICIONES SERIE BÁSICA / DEPORTE INFANTIL

Organización de competiciones municipales en diferentes deportes infantiles tanto en su modalidad individual o por equipos.

- Ajedrez
- Baloncesto
- Balonmano
- Fútbol 7
- Fútbol Sala
- Voleibol
- Judo
- Gimnasia Rítmica
- Atletismo
- Tenis de Mesa
- Natación
- Gimnasia Artística
- Multideporte

7.3. PROMOCIÓN Y EVENTOS DEPORTIVOS

7.3.1. ALQUILER DE INSTALACIONES ESPACIOS DEPORTIVOS

Promoción de la actividad física y el deporte mediante el alquiler de instalaciones y espacios deportivos a las personas, grupos o colectivos interesados.

- Boulder/ Rocódromo
- Frontón
- Fútbol 7
- Fútbol hierba
- Pabellón Cubierto
- Pádel hormigón poroso
- Pista de atletismo
- Pistas exteriores polivalentes
- Tenis hormigón poroso artificial
- Calle de piscina cubierta



7.3. PROMOCIÓN Y EVENTOS DEPORTIVOS

7.3.2. CESIÓN DE ESPACIOS DEPORTIVOS A ENTIDADES SOCIO SANITARIAS

Se pretende potenciar la actividad físico- deportiva de personas con necesidades socio-sanitarias, como medio de educación integral, mejorando la salud y la calidad de vida.

7.3.3. SUBVENCIONES Y CESIÓN DE ESPACIOS A CLUBS Y ENTIDADES DEPORTIVAS FEDERADAS

- Mediante la formalización de Convenios de colaboración con clubes y distintas entidades deportivas se pretende contribuir a la creación del tejido asociativo deportivo de Móstoles y potenciar a través de subvenciones y la cesión de espacios el desarrollo de actividades físico-deportivas.
- Convenios de cesión de espacios.
- Convocatoria de subvenciones a clubes y asociaciones deportivas federadas del municipio.

7.3.4. EVENTOS DEPORTIVOS

Organización de diferentes eventos deportivos con la finalidad de contribuir a la promoción y desarrollo de actividades de carácter lúdico, festivo, participativo, abierto a todo los ciudadanos. Igualmente, se organizan diferentes competiciones, manifestaciones o eventos deportivos, colaborando activamente con clubes, asociaciones o federaciones.



7.4. VENTAJAS SOCIALES

Se pretende promover e impulsar la práctica deportiva y la realización de las actividades físico-saludables mediante incentivos y ventajas sociales para las personas y colectivos interesados.

7.4.1. TARJETA DEPORTE

Es una tarjeta gratuita cuya principal ventaja es que se aplican precios especiales, tanto en alquiler de instalaciones como en las actividades regladas.

7.4.2. TARJETA 65

Son titulares de Tarjeta 65 las personas mayores de sesenta y cinco años empadronadas en Móstoles que así lo soliciten. Dicha tarjeta permite la inscripción en los cursos y programas ofertados al efecto de forma gratuita, siempre que su condición física así lo permita. Asimismo, dicha tarjeta facilita el acceso gratuito a las piscinas municipales de verano y de invierno durante los días y en el horario que estén abiertas al público en general.

7.4.3. TARJETA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ACOMPAÑANTES

La tarjeta para personas con discapacidad se expide a las personas empadronadas en Móstoles que la soliciten y con un 33 por 100 de discapacidad. La tarjeta permite el acceso gratuito a las piscinas municipales de verano e invierno durante los días y horarios que estén abiertos al público con carácter general.

7.4.4. TARJETA PENSIONISTA

Pueden disponer de la tarjeta de pensionista las personas empadronadas que, teniendo menos de sesenta y cinco años, sean titulares de una pensión por invalidez, viudedad, orfandad, jubilación anticipada, o sean cónyuges de personas con más de sesenta y cinco años, y soliciten dicha tarjeta.

Dicha tarjeta permite la inscripción en los cursos y programas ofertados al efecto de forma gratuita, siempre que su condición física así lo permita. También facilita el acceso gratuito a las piscinas municipales de verano y de invierno durante los días y en el horario que estén abiertas al público en general.

7.4.5. PERSONAS DESEMPLEADAS

Gratuidad del servicio para los usuarios empadronados inscritos en cualquier actividad reglada, que a fecha de la inscripción se encuentren en situación de desempleo, tanto el interesado como de los miembros de la unidad familiar.



COMPROMISOS	INDICADORES
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
Alcanzar al menos 300 participantes en el programa gratuito denominado "Deporte en la calle".	Nº de participantes en el programa "Deporte en la calle".
El grado de satisfacción de los participantes con las actividades físico-deportivas será igual o superior a 7.5 puntos sobre una escala de 0 a 10.	Valoración media obtenida en el cuestionario de satisfacción.
El personal tendrá la titulación adecuada y estará cualificado para desarrollar los programas de las actividades deportivas y prestar una atención al ciudadano de manera respetuosa. Todo ello se reflejará en el grado de satisfacción, que será de al menos 7.5 puntos sobre una escala de 0 a 10.	Valoración media obtenida en la encuesta de satisfacción.
Se conseguirá la participación de al menos 10.000 usuarios dentro de los programas de deporte y salud y 5.000 usuarios en las escuelas deportivas municipales.	Nº de participantes en los programas.
ESCUELA DE INICIACIÓN DEPORTIVA	
Se ofertarán al menos 500 plazas en el conjunto de escuelas de iniciación deportivas.	Nº de plazas ofertadas.
El 100% de las escuelas de iniciación contará con un monitor titulado de los clubes más acreditados de su deporte.	Porcentaje de escuelas de iniciación deportiva que cuentan con un monitor titulado.
PROMOCIÓN Y EVENTOS	
Incrementar el número de niños participantes en las actividades deportivas en un 10% con respecto a la participación obtenida en el año anterior.	Porcentaje de incremento del número de niños participantes en las actividades deportivas en el año actual con relación al número de niños participantes el año pasado.
En el programa "Todos al agua" participarán anualmente al menos 5 centros escolares y al menos 350 niños.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de centros escolares que participan en el programa anualmente. • Nº de niños que participan en el programa anualmente.
Mantener las Jornadas de Multideportes contando con la participación del al menos 600 deportistas.	Nº de participantes en las Jornadas Multideportes.
Ofertar anualmente y de forma gratuita al menos 100 plazas para formar y reciclar a entrenadores y árbitros de distintas disciplinas deportivas.	Nº de plazas ofertadas de forma gratuita. Nº de entrenadores y árbitros que han asistido a cursos de formación y reciclaje.
Realizar al menos 90 eventos deportivos anuales.	Nº de eventos deportivos anuales.
Resolver la convocatoria de subvenciones a clubes y entidades deportivas federadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria (siendo el plazo legal de 6 meses).	Plazo en el que se resolvió la convocatoria.



COMPROMISOS

INDICADORES

VENTAJAS SOCIALES

El 100% de los desempleados que obtengan plaza en actividades físico-deportivas, las realizarán de forma gratuita.

Porcentaje de desempleados que han obtenido plaza en actividades físico-deportivas y las realizan de forma gratuita.

Incrementar el número de tarjetas que se emiten en la Concejalía en un 10% con respecto a la temporada anterior.

Porcentaje de incremento tarjetas emitidas en el año actual con relación a la emitidas en el año anterior.

TRAMITACIONES Y PROCEDIMIENTO

En el 100% de los casos, se formalizará la inscripción en una actividad física el mismo día que el ciudadano lo solicite y siempre que haya plaza disponible.

Porcentaje de inscripciones realizadas el día de su solicitud, existiendo plaza disponible.

Toda la información de los programas de actividades estará publicada en la web municipal.

Porcentaje de las actividades existentes que están publicadas en la web.

Toda la documentación, formularios, modelos anexos e información estarán disponibles en la web desde la publicación de la actividad.

Porcentaje de actividades publicadas en la web municipal cuya documentación también ha sido publicada en la web.

Todas las solicitudes de información serán contestadas en el momento. Si la información no está disponible se informará en un plazo máximo de 48 horas, a través del canal que elija el ciudadano (e-mail, teléfono, escrito...).

- Porcentaje de solicitudes contestadas en el momento.
- Porcentaje de solicitudes contestadas en un plazo de 48 horas desde su realización.



El Área de Deportes pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos.

- **Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- **Llamada personal al ciudadano** a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- **Posibilidad facilitar al ciudadano** mediante todos los canales posibles el contacto con instancias responsables de los diferentes servicios municipales.

10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS

10.1.1. UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección de Deportes

Calle Libertad, nº 34 posterior.

E-mail: cdeportes@mostoles.es

Teléfono: 91 664 75 73

Fax: 91 664 12 80

10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

METRO:

Línea 12 Metrosur

Estación: "Pradillo "

RENFE:

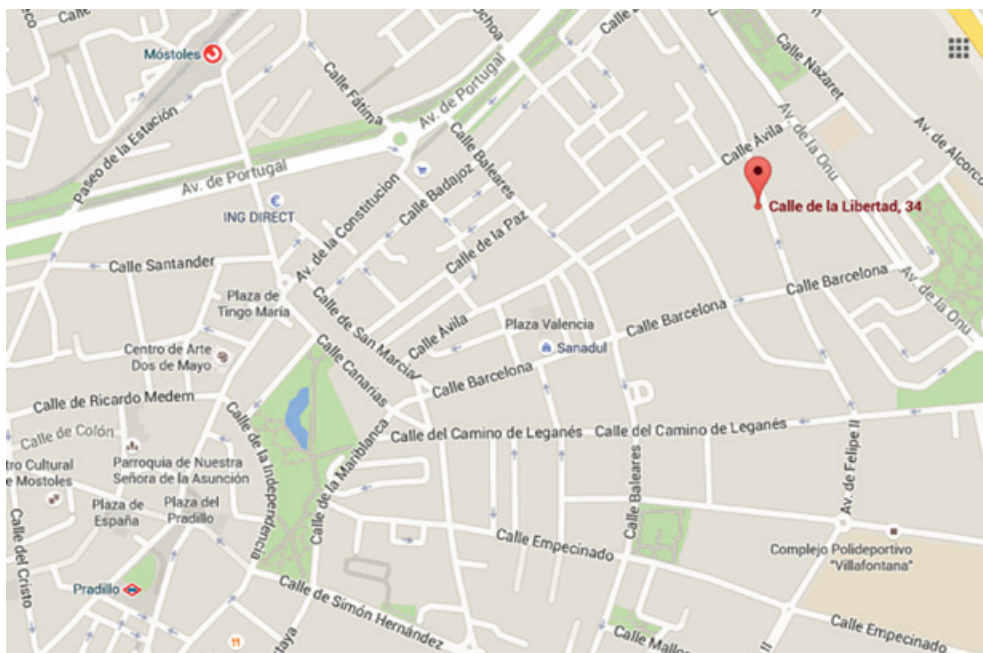
Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes

Estación: "Móstoles"

AUTOBÚS:

<http://www.ctm-madrid.es/>

PLANO DE SITUACIÓN:





11.1. INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

11.1.1. CENTRO DEPORTIVO ANDRÉS TORREJÓN

Dirección: Avenida Iker Casillas, s/n

11.1.2. CAMPOS IKER CASILLAS

Dirección: Avenida Iker Casillas, s/n

11.1.3. CENTRO DEPORTIVO RAFA MARTÍNEZ

Dirección: Calle París, s/n

Teléfono: 91 645 33 33

11.1.4. CENTRO DEPORTIVO LA LOMA

Dirección: Avenida de la ONU, s/n

Teléfono: 91 649 37 76

11.1.5. CENTRO DEPORTIVO VILLAFONTANA

Dirección: Calle Hermanos Pinzón, s/n

Teléfono: 91 647 69 01

11.1.6. PABELLÓN LOS ROSALES

Dirección: Calle Lilas s/n

11.1.7. PABELLÓN PAU 4

Dirección: Calle Perseo, nº 95

11.1.8. PISCINA CUBIERTA LAS CUMBRES

Dirección: Calle Río Duero, s/n

Teléfono: 91 648 00 75

11.1.9. PABELLONES DEPORTIVOS M3

• PABELLÓN JULIÁN BESTEIRO

Dirección: Calle Desarrollo, nº 52

Teléfono: 91 645 20 33

• PABELLÓN BENITO PÉREZ GALDÓS

Dirección: Paseo Arroyomolinos, nº 44

Teléfono: 91 647 46 67

• I.E.S LUIS BUÑUEL

Dirección: Calle Orquídea, nº 1

Teléfono: 91 236 00 00/01

• COLEGIO PÚBLICO PÍO BAROJA

Dirección: Calle Hermanos Machado, nº 3

Teléfono: 91 617 53 11

• COLEGIO PABLO SARASATE

Dirección: Calle Jaén, nº 4

Teléfono: 91 614 35 89

• COLEGIO LEÓN FELIPE

Dirección: Avenida Carlos V, nº 28

Teléfono: 91 645 03 91

• I.E.S CAÑAVERAL

Dirección: Avenida de la ONU, nº 81

Teléfono: 91 648 01 38



11.2. OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

11.2.1. COMPLEJO DEPORTIVO SUPERA MÓSTOLES

Dirección: Calle Río Guadiana, esquina C/ Río Segura

Teléfono: 91 645 48 98

11.2.2. COMPLEJO DEPORTIVO SUPERA LA FUENSANTA

Dirección: Avenida de la Onu, nº 69

Teléfono: 91 11 03 60

11.2.3. COBRA SPORT CLUB COIMBRA

Dirección: Calle Eucalipto, s/n

Teléfono: 91 601 28 04

11.2.4. POLIDEPORTIVO PAU 4 ENJOY WELLNESS

Dirección: Calle Perseo, nº 95

Teléfono: 91 172 30 57

11.2.5. FORUS MÓSTOLES

Dirección: Calle Lilas s/n

Teléfono: 91 737 50 94

11.2.6. BODY FACTORY

Dirección: Avenida Iker Casillas s/n esquina Calle Ciclista David Gea

Teléfono: 628 15 18 66



La Carta de servicios del Área de Deportes se publica en el año 2016 y estará vigente hasta el año 2018. Pudiendo realizar con anterioridad revisiones o actualizaciones de la misma si se considera oportuno.