

## **ANEXO**

# **CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE DEPORTES**

**Compromisos de calidad del área de Deportes en la prestación de los servicios públicos**

## ÍNDICE

	PÁG.
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL</b>	
2.1. Misión, Visión y Valores.....	2
2.2. Datos Identificativos y funciones.....	3
<b>3. NORMATIVA GENERAL</b>	
<b>4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	
4.1. Derechos de los ciudadanos .....	6
4.2. Responsabilidades de los ciudadanos.....	6
<b>5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS</b>	
7.1. Actividades deportivas .....	7
7.2. Juegos deportivos municipales .....	9
7.3. Promoción y eventos deportivos.....	9
7.4. Ventajas sociales .....	10
<b>8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES .....</b>	<b>11</b>
<b>9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	
10.1. Dirección postal, electrónicas, teléfono y horario.....	13
10.2. Medios de acceso y transporte.....	14
<b>11. INSTALACIONES DEPORTIVAS</b>	
11.1. Instalaciones deportivas municipales.....	14
11.2. Otras instalaciones deportivas .....	15
<b>12. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La Carta de servicios del área de Deportes del Ayuntamiento de Móstoles es un documento elaborado para informar a la ciudadanía de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios en esta materia o ámbito de gestión.

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

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del área de Deportes se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.
- Informar públicamente 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.
- Comunicar los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Impulsar y promover la participación en las actividades deportivas.
- Aumentar el grado de satisfacción 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. DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### 2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

#### Misión:

Ofrecer servicios deportivos a la ciudadanía de Móstoles de acuerdo con 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 y sociales.
- Generar infraestructuras necesarias: 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 Y FUNCIONES**

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.

### **2.2.2. 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 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 las 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 fuera encomendado.

### **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 sugerencias y reclamaciones de usuarios para depurar deficiencias, controlar y mejorar la calidad de los programas y actividades.

- e) 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.
- f) Cualquier otra que 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.

## 3. NORMATIVA GENERAL

- 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 39/2022, de 30 de diciembre.
- 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. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 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) Cualquier otro que le reconozca 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.

### 5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

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.

### 6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

### **7.1. ACTIVIDADES DEPORTIVAS**

#### **7.1.1. Actividades para práctica deportiva y 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
- Aquactive30
- Combi 2
- Educación física adultos
- Enforma 3 (EFA, Pilates y GAP)
- Actividades de tonificación en sala
- Nado Libre
- Natación adultos
- Natación Infantil
- Natación Jardín de Infancia
- Nado libre reglado
- Natación para bebés
- Natación 3ª 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
- Rugby
- Patinaje
- Tenis
- Voleibol

### 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 puesta a disposición de espacios deportivos.

- **Urban Walking**

Actividad de resistencia y ejercicio al aire libre, consiste en caminar con 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.

- **Naturalfit**

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
- Salas polivalentes
- Pabellón Cubierto
- Pádel
- Pista de atletismo
- Pistas exteriores polivalentes
- Tenis
- Calle de piscina cubierta

#### **7.3.2. Cesión de espacios deportivos a entidades socio sanitarias**

El objetivo es potenciar la actividad físico- deportiva de personas con necesidades socio-sanitarias, como medio de educación integral para mejorar la salud y calidad de vida.

#### **7.3.3. Subvenciones y cesión de espacios a clubs y entidades deportivas federadas**

Formalizando Convenios de colaboración con clubs y distintas entidades deportivas se pretende contribuir a la creación del tejido asociativo deportivo de Móstoles y potenciar a través de subvenciones y cesión de espacios el desarrollo de actividades físico-deportivas. Para ello, algunas de nuestras actividades son:

- Convenios/concurrencia de cesión de espacios.
- Convocatorias de subvenciones a deportistas individuales DAN (deportistas de alto nivel) – DAR (deportistas de alto rendimiento).
- Convocatoria de subvenciones a clubs 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 el ciudadano. Igualmente, se organizan diferentes competiciones, manifestaciones o eventos deportivos, colaborando activamente con clubs, 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 de menos de sesenta y cinco años, y sean titulares de una pensión por invalidez, viudedad, orfandad, jubilación anticipada, o 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.

## 8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

COMPROMISOS	INDICADORES
<b>ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>	
Alcanzar al menos 250 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
<b>ESCUELA DE INICIACIÓN DEPORTIVA</b>	
Se ofertarán al menos 500 plazas en el conjunto de escuelas de iniciación deportivas	Nº de plazas ofertadas
Cubrir al menos el 90% de las plazas ofertadas en las escuelas de iniciación para niños	Porcentaje de plazas cubiertas en las escuelas de iniciación
<b>PROMOCIÓN Y EVENTOS</b>	
Cubrir al menos el 90% de las plazas ofertadas en actividades deportivas para niños	Porcentaje de plazas ofertadas en actividades deportivas para niños cubiertas
En el programa "Todos al agua" participarán anualmente al menos 5 centros escolares y un intervalo de 200-230 niños	Nº de centros escolares que participan en el programa anualmente Nº de niños que participan en el programa anualmente
Mantener las Jornadas de Multideporte contando con la participación del al menos 600 deportistas	Nº de participantes en las Jornadas Multideporte
Ofertar anualmente y de forma gratuita al menos 20-25 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 las convocatorias de subvenciones a clubes, entidades deportivas federadas y deportistas individuales, 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
<b>VENTAJAS SOCIALES</b>	
Ofertar actividades deportivas regladas de forma gratuita al 100% de los desempleados de larga duración que las soliciten (siempre y cuando cumplan	Porcentaje de solicitudes de desempleados de larga duración a los que se les ha ofertado actividades deportivas regladas de forma

con los requisitos marcados)	gratuita
Ofertar al menos 4.500 plazas de actividades deportivas regladas de forma gratuita a todos los mayores de 65 años de Móstoles	Número de plazas de actividades deportivas regladas ofertadas de forma gratuita a todos los mayores de 65 años de Móstoles
<b>TRAMITACIONES Y PROCEDIMIENTO</b>	
Toda la información de los programas de actividades estará publicada en la web municipal	Si o No
Toda la documentación, formularios, modelos anexos e información estarán disponibles en la web desde la publicación de la actividad	Si o No
Todas las solicitudes de información recibidas serán contestadas en un plazo máximo de 7 días	Si o No

## 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

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. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONO Y HORARIO

Unidad organizativa responsable de la Carta de Servicios

**Dirección de Deportes**

Calle Libertad, nº 34 posterior.

E-mail: [cdeportes@mostoles.es](mailto:cdeportes@mostoles.es)

Teléfono: 91 664 75 73

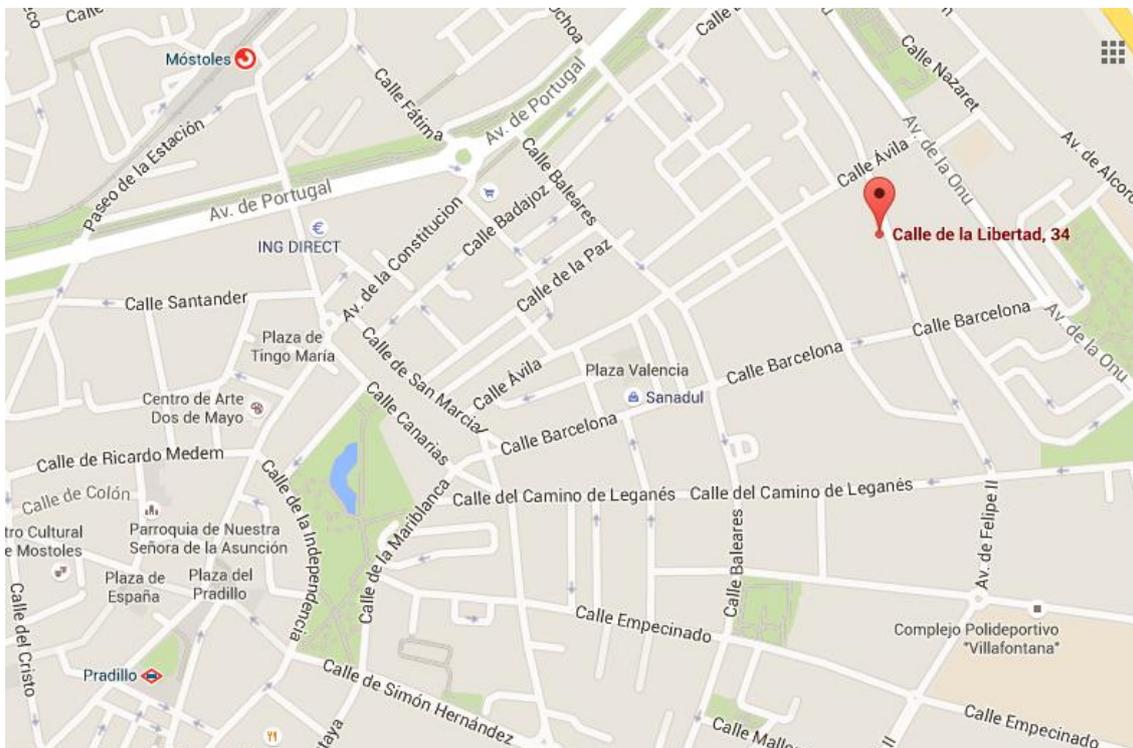
### 10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

- **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. INSTALACIONES DEPORTIVAS

### 11.1. INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

#### **Pabellón Municipal Rafa Martínez**

Dirección: Calle París, s/n  
Teléfono: 91 645 33 33

#### **Centro Municipal de Ajedrez**

Dirección: Calle Pintor Velázquez nº 15  
Posterior. Teléfono: 616 686 132

#### **Polideportivo Municipal Los Rosales**

Dirección: Calle Lilas s/n  
Teléfono: 91 649 37 76

#### **Polideportivo Municipal Villafontana**

Dirección: Calle Hermanos Pinzón, s/n  
Teléfono: 91647 69 01

#### **Polideportivo Municipal La Loma**

Dirección: Avenida de la ONU, s/n

Teléfono: 91 649 37 76

#### **Pabellón Municipal Móstoles Sur**

Dirección: Calle Perseo nº 95

#### **Polideportivo Municipal Andrés Torrejón**

Dirección: Avenida Iker Casillas, s/n  
Teléfono: 91 649 37 76

#### **Campos de fútbol Iker Casillas**

Dirección: Avenida Iker Casillas, s/nº  
Teléfono: 91 649 37 76

#### **Piscina Municipal las Cumbres**

Dirección: Calle Río Duero, s/n  
Teléfono: 91 648 00 75

Teléfono: 91 649 37 76

### **Pabellones deportivos M3**

Colegio Público Pablo Sarasate  
Dirección: Calle Jaén, nº 4

Colegio Público Pío Baroja  
Dirección: Calle Hermanos Machado, nº 3

I.E.S Luis Buñuel  
Dirección: Calle Orquídea, nº 1

Pabellón Benito Pérez Galdós  
Dirección: Paseo Arroyomolinos, nº 44

Colegio Público León Felipe  
Dirección: Avenida Carlos V, nº 28

## **11.2. OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS**

### **Forus Móstoles**

Dirección: Calle Lilas s/n  
Teléfono: 91 737 50 94

### **Supera Móstoles**

Dirección: Calle Río Guadiana, esquina C/  
Río Segura  
Teléfono: 91 645 48 98

### **Fuensanta Móstoles**

Dirección: Avenida de la ONU, nº 69  
Teléfono: 91 161 03 60

### **Centro Deportivo Parque Coimbra**

Dirección: Calle Eucalipto, s/n  
Teléfono: 91 649 37 76

### **Enjoy Móstoles**

Dirección: Calle Perseo, nº 96  
Teléfono: 911 723 057

### **Body Factory**

Dirección: Avenida Iker Casillas s/n esquina  
Calle Ciclista David Gea  
Teléfono: 628 15 18 66

## **12. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA**

La Carta de Servicios del Área de Deportes se publica en el año 2024 y estará vigente hasta el año 2027. Con anterioridad a su vigencia, se podrá realizar, si se considera oportuno, revisiones o actualizaciones de la misma.