

**Ayuntamiento de Jerez**

## **CARTA DE SERVICIOS**

### **INSTALACIONES DEPORTIVAS PICADUEÑAS**

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

##### **IDENTIFICACIÓN**

##### **INSTALACIONES DEPORTIVAS PICADUEÑAS**

Los diversos servicios en materia de actividad física y deportes del Ayuntamiento de Jerez se prestan por la Dirección de Servicios de Promoción e Instalaciones Deportivas dependiente del Área de Gobierno de Tenencia de Alcaldía de Empleo, Recursos Humanos y Empleo, principalmente a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales

Las instalaciones Deportivas Picadueñas se engloban en la red de instalaciones deportivas municipales que son gestionadas con el fin de que la ciudadanía, bien de forma individual bien de forma colectiva (clubes, centros escolares y asociaciones), pueda disfrutar de una mayor calidad de vida, promocionando estilos de vida saludables, con la práctica físico/deportiva, de una manera accesible y sostenible.

##### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

- **Cesión/Alquiler de instalaciones deportivas:**
  - Campo de Fútbol 11
  - Campos de Fútbol 7 (2)
- **Práctica Deportiva de Fútbol.**
- **Diseño y organización de torneos y competiciones deportivas.**
- **Diseño, promoción y organización de actividades deportivo-recreativas**

## NORMATIVA REGULADORA

### •• General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL).
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Organización, funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC).
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL).
- Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA).
- Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Jerez (BOP N° 6 de 12 de enero de 2010).
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Jerez (BOP N° 17 de 26 de enero de 2012).

### •• Específica.

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE de 17 de Octubre de 1990).
- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte (BOJA núm. 148 de 29 de Diciembre de 1998 y BOE núm. 31 de 05 de Febrero de 1999).
- Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte (BOP N° 59 de 9 de marzo de 2010).
- Ordenanza de Instalaciones Deportivas de la ciudad de Jerez (BOP N° 224 de fecha 22 de noviembre de 2013).

- Ordenanza Reguladora de los precios públicos por la prestación de servicios o realización de actividades en las instalaciones deportivas.
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOJA núm. 152 de 31 de Diciembre de 1999 y BOE núm. 15 de 18 de Enero de 2000).
- Decreto 195/2007, de 26 de junio, por el que se establecen las condiciones generales para la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario.
- RD 842/2002: REAL DECRETO 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión, RBT).
- RD 314/2006: REAL DECRETO 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Código Técnico de Edificación, CTE, Documento Básico: Seguridad Caso de Incendio. RD 1942/1993: REAL DECRETO 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía.
- RD393/2007: REAL DECRETO 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

## **MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS**

Los ciudadanos y usuarios de los servicios deportivos tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Jerez (Reglamento de Participación Ciudadana), y en especial las siguientes:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones de Pleno Municipal.
- Consejo Local de Deportes.
- Además, las personas usuarias de los servicios deportivos, pueden manifestar sus opiniones y comentarios en relación a los servicios e instalaciones deportivas al personal de las mismas o a través de la Oficina de Atención al Ciudadano u oficina de registro de la Delegación de Deportes (sita en Edificio Jerez 2002- Chapín) o la web municipal.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos y ciudadanas, como usuarios de los servicios de instalaciones deportivas, tienen los siguientes derechos:

- Ser atendidas por personal cualificado y de forma amable, igualitaria y personalizada.
- Recibir la información referente a los servicios que se ofrecen, horarios, tarifas públicas vigentes, actividades deportivas y forma de acceso a las mismas de manera presencial, telefónica y telemática.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en buenas condiciones de uso y con accesos adecuados, eliminando barreras arquitectónicas.
- Recibir un servicio de calidad y utilizar los medios materiales que para dicha finalidad se encuentran en el centro.
- Tener garantizada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.
- Poder presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que consideren oportuna y recibir contestación en un plazo máximo de un mes

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Anualmente se realizará un plan de mantenimiento general de la instalación con el objetivo de prevenir posibles deficiencias en las mismas.
- 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 60 min.
- En caso de situaciones especiales de limpieza que comporte problemas de seguridad éstas serán atendidas en un plazo menor o igual a 60 min.
- Anualmente se realizará una encuesta de evaluación de satisfacción al usuario donde se evalúe el nivel de calidad de la instalación. Se considerará correcto para un nivel de satisfacción mayor o igual a 7 en una escala de 1 a 10.
- Todas las instalaciones dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.

- Se prestarán los servicios deportivos con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios.
- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales a los distintos grupos de población.
- Se mantendrá informado al ciudadano sobre los servicios deportivos (horarios, lugares, programación de actividades, etc.) a través de, al menos, cuatro canales de información diferentes (carteles, [www.jerez.es](http://www.jerez.es), teléfono 956149000, atención presencial, etc.).
- Las clases y escuelas deportivas, estarán organizadas al inicio de los cursos respectivos, de manera que se respeten los programas establecidos (calendarios, horarios, sedes, categorías, etc.), en más de un 90%.

### 3. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Estos indicadores servirán para evaluar periódicamente los compromisos de calidad anteriormente descritos, y se publicarán mensualmente a través de la Web municipal.

- Número de niños participantes en edad escolar en actividades de iniciación deportiva.
- Número de usuarios total por día que utilizan la Sala de Musculación.
- Porcentaje de presencia de Monitor en la sala de musculación dentro del horario de apertura
- Número de sesiones semanales de cada una de las actividades impartidas.
- Número de usuarios que participan en cada una de las actividades por sesión.
- Porcentaje de averías de elementos básicos de funcionamiento de las instalaciones que impidan su apertura ó supongan algún peligro inminente detectadas y reparadas dentro de las 24 horas desde su detección.
- Porcentaje de averías de elementos básicos de funcionamiento, no incluidas en el número anterior, de las instalaciones detectadas y reparadas entre las 72 de las 120 horas desde su detección (siempre que cuente con disponibilidad presupuestaria).
- Porcentaje de ejecución del Plan de mantenimiento general de la instalación deportiva.
- Número de sugerencias recibidas.
- Número de reclamaciones recibidas.

- Porcentaje de resolución de las reclamaciones en el plazo establecido
- Percepción de los usuarios acerca de los servicios obtenida a través de la encuesta de satisfacción

#### 4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Jerez pone a disposición de los usuarios un sistema de reclamaciones y sugerencias a través del cual pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a los servicios prestados (creación, ampliación o mejora) y reclamaciones por cualquier tipo de incidencia o anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Reclamaciones y sugerencias:

- Se podrán presentar:
  - Web municipal
  - Por correo electrónico ([deportes@aytojerez.es](mailto:deportes@aytojerez.es))
  - En la Oficina de Atención al Ciudadano
  - En la Delegación de Deportes
  - En la propia instalación.
- El plazo de contestación por parte de la unidad responsable, que la tramitará con la mayor celeridad posible, no podrá ser superior, en ningún caso a un mes desde la recepción de la reclamación o sugerencia, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Participación Ciudadana.
- En el supuesto de que de la documentación obrante en el expediente se dedujeran indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Administración Municipal ordenará la práctica de oficio o a propuesta de la entidad titular del servicio afectado, de las actuaciones procedentes.

#### 5. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- Cruz del Canto, s/n  
Tlf: 956 359 331 / 956 149 000. Correo electrónico: [deportes@aytojerez.es](mailto:deportes@aytojerez.es)

Horario de atención al ciudadano:

- General: De lunes a viernes de 8.00h a 15.00h y de 16.00 a 23.30 h.
- Específicos:
  - Navidad (22 de diciembre a 6 de enero): de lunes a viernes de 9.00 h a 14.00 h.
  - Verano (15 de junio a 15 de septiembre): de lunes a viernes de 8.00 h a 14.00 h y de 16.30 h a 22.30 h.