



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS

DEPORTES

Noviembre 2023



Índice

1.Presentación.....	2
2.Servicios prestados.....	3
3.Compromisos de calidad.....	5
4.Derechos y responsabilidades.....	7
5.Participación ciudadana.....	11
6.Gestiones y trámites.....	11
7.Datos de carácter general.....	11
8.Normativa.....	14

1. Presentación

La Carta de Servicios de la Concejalía de Deportes recoge las acciones que desde el Área de Deportes se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio de Tres Cantos, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Impulsar y promover la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados
- Identificar los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Deportes, el Ayuntamiento de Tres Cantos se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

Con la Carta de Servicios del Área de Deportes del Ayuntamiento de Tres Cantos se pretende dar a conocer:

1. Actividades deportivas Infantiles y Juveniles.
2. Actividades deportivas para Adultos.
3. Actividades deportivas para mayores de 65.
4. Las Competiciones Deportivas Municipales.
5. Los eventos deportivos y las actividades deportivas puntuales de promoción.
6. Las Instalaciones Deportivas a disposición de los ciudadanos.

La Carta de Servicios de Deportes trabaja en consonancia con la Agenda 2030, cumpliendo con diferentes objetivos de esta.

De los 17 objetivos que en la Agenda se encuentran recogidos, esta carta actúa sobre los objetivos 3, 10 y 13.

Objetivo 3: Salud y bienestar.

Objetivo 10: Reducción de las desigualdades.

Objetivo 13: Acción por el clima.

2. Servicios prestados

Actividades físicas y deportivas dirigidas, a través de los siguientes programas

- Escuelas Deportivas Municipales: Se pretende posibilitar la iniciación o la práctica de las actividades físico-deportivas a los niños y niñas en edad escolar.
 - Ajedrez, atletismo, bádminton, balonmano, baloncesto, esgrima, fútbol, fútbol sala, gimnasia rítmica, gimnasia artística, hockey línea, hockey patines, judo, jiujitsu, karate kumite, karate tradicional, pádel, patinaje artístico, rugby, squash, tenis, natación, tenis de mesa y voleibol.
- Escuelas Deportivas Municipales de adultos: Se pretende posibilitar la iniciación o la práctica de las actividades físico-deportivas a partir de los 18 años.
 - Acondicionamiento Físico, natación, natación correctiva, aquafitness, pilates, tenis.
- Clases Abono Tres Cantos Deporte: Actividades físico-deportivas de acceso libre a los abonados Tres Cantos Deporte impartidas en diferentes instalaciones con gran variedad de horarios.
 - Acondicionamiento físico, aquagym, aquafitness, entrenamiento funcional, pilates, natación.
- Tres Cantos Salud Activa: Programa de prescripción de ejercicio físico en colaboración con los Centros de Salud del municipio y con la Consejería de la Comunidad de Madrid. Se pretende ofrecer a los ciudadanos una iniciación segura a través de profesionales de la Actividad Física.
- Punto Activo: Combinación de actividades y ejercicios en espacios naturales, que incluyen correr, andar, autocargas, etc. Todo con distintos ritmos y velocidades.
- Campamentos y cursos de verano.
 - Cursillos de tenis y pádel.
 - Colonias de natación
 - Cursillos de natación de verano.



- Programa de inclusión de niños con discapacidad en Escuelas Deportivas Municipales.
 - Atletismo, baloncesto, esgrima, natación, pádel, tenis.

Facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales

- Uso de piscinas, salas de musculación y pista de atletismo.
- Utilización de unidades deportivas (pistas de tenis, pistas polideportivas, campos de fútbol, etc.) en centros deportivos e instalaciones básicas con control de acceso, de manera puntual o por temporada.
- Uso libre de instalaciones deportivas básicas (pistas polideportivas exteriores, skatepark, parkour, etc.).

Organización de competiciones deportivas municipales

- Juegos Deportivos Municipales: Organización de competiciones municipales en diferentes deportes para adultos.
 - Fútbol 7, fútbol sala y baloncesto.
- Torneos fiestas, Semana Europea del Deporte (baloncesto, fútbol sala, tenis, Ground Golf, etc.).

Organización de eventos y actividades deportivo-recreativas puntuales de promoción

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

- Carreras, actividades familiares, marchas, etc.
 - Vuelta Pedestre, Carrera Nocturna, Triatlón, Duatlón, Fiesta de la Bicicleta, etc.
- Otros torneos y competiciones de nivel autonómico, nacional e internacional.



- Tres Cantos Cup, Torneo Pablo Barbadillo, Ciclocross, Liga Europea Hockey Línea, Campeonatos de España de Esgrima, etc.
- Otros programas o proyectos de actividades deportivo-recreativas.
 - Jornada de Deportes Urbanos, Actívate y Dona 3C, etc.

Actividades deportivas para centros educativos

- Olimpiadas escolares.

Informar sobre los servicios deportivos municipales: precios, horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc. en los centros deportivos municipales. Se ofrece información general a través de la web municipal.

Gestionar sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

3. Compromisos de calidad

I. Ofrecer una amplia red de instalaciones deportivas municipales de modo que se disponga de una aceptable superficie deportiva por habitante.

Indicador 1.1. Superficie deportiva por cada 1.000 habitantes puesta a disposición de la ciudadanía.

Indicador 1.2. Inversiones en nuevas instalaciones deportivas.

Indicador 1.3. Metros cuadrados de nuevas instalaciones deportivas.

II. Mantener y adaptar las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos de acuerdo con el presupuesto disponible.

Indicador 2.1. Presupuesto anual gastado en mantenimiento correctivo.

Indicador 2.2. Proyectos para mejorar las instalaciones deportivas existentes

Indicador 2.3. Porcentaje del gasto por centro deportivo.



III. Informar sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.) presencialmente y telefónicamente en los puntos de atención al público de polideportivos municipales, a través de la página web municipal y correo web info.deportes@trescantos.es

Indicador 3.1. N° de correos informativos enviados.

Indicador 3.2. N° de correos electrónicos en respuesta a solicitud de información por este canal.

Indicador 3.3. N° de visitas recibidas a la página de deportes:

IV. Prestar los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados, en la medida de lo posible, a las necesidades de los usuarios.

Indicador 4.1. Días anuales de apertura al público.

Indicador 4.2. Media de horas de apertura.

Indicador 4.3. Sesiones semanales de escuelas deportivas infantiles y juveniles.

Indicador 4.4. Sesiones semanales de escuelas deportivas Adultos.

Indicador 4.5. Sesiones semanales de actividades gratuitas.

Indicador 4.6. Sesiones semanales de escuelas Mayores.

Indicador 4.7. N° de horas semanales destinadas a las competiciones municipales durante la competición.

Indicador 4.8. N° de fines de semana en los que se realizan competiciones municipales.

Indicador 4.9. Campamentos y cursos de verano.

Indicador 4.10. N° de fines de semana y días laborables en los que se realizan eventos y actividades de promoción.

V. Adecuar los servicios deportivos a las características de los distintos grupos de edad (infantiles y juveniles, adultos y mayores), así como a las de las personas con discapacidad, ofreciendo una oferta adaptada para cada uno de estos sectores de población.

Indicador 5.1. N° de disciplinas deportivas, grupos, plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas infantiles y juveniles.

Indicador 5.2. N° de disciplinas grupos, plazas ofertadas cursos de adultos.

Indicador 5.3. N° de grupos, plazas ofertadas cursos de Mayores de 65.

Indicador 5.4. Tipos de actividades dirigidas gratuitas.

Indicador 5.5. Disciplinas deportivas.

Indicador 5.6. Actividades deportivas por personas con discapacidad.

Indicador 5.7. Disciplinas deportivas con competición.

Indicador 5.8. Competiciones municipales.

Indicador 5.9. Nº participantes y espectadores en eventos y actividades puntuales de promoción.

Indicador 5.10. Porcentaje de instalaciones ocupado por clubes, escuelas y uso libre.

4. Derechos y responsabilidades

1. EN CUANTO A LOS USUARIOS

1.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios, respecto al uso y utilización de las instalaciones deportivas, tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir información sobre las instalaciones, horarios, cambios, suspensión de actividades, tasas o precios públicos, actividades deportivas y utilización de las mismas.
- b) Atención, ayuda, asesoramiento y trato correcto por parte del personal de la Concejalía de Deportes, atendiendo todas las peticiones que les soliciten.
- c) Utilizar las instalaciones en las mejores condiciones de higiene, limpieza y seguridad que asegure una correcta actividad deportiva solicitada, dentro de lo que permita la climatología.
- d) Garantía del nivel técnico y capacitación profesional del profesorado que imparte las actividades deportivas, del personal sanitario del servicio médico y del personal de información y atención al público, así como de los profesionales de mantenimiento y administración.
- e) El usuario podrá renunciar al uso de la instalación o servicio, y tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota (o cambio de instalación si estuviera libre), presentando el correspondiente recibo, en los siguientes casos:

1º. Cuando por problemas o incidencias ajenas al usuario se suspendiera el servicio o las actividades.

2º. Por causa de averías en las instalaciones deportivas.

3º. Por razones especiales de organización de la Concejalía de Deportes.



- f) La Concejalía de Deportes dispone de un seguro de accidentes colectivos para los alumnos de escuelas, abonados y deportistas de competición no federados.
- g) En las tarifas, tasas y/o precios públicos, de los servicios deportivos municipales, a los usuarios con un grado =>33% de discapacidad, se les aplicará siempre la cuota menor de la modalidad, ya sea por su edad o por precio específico para discapacitado, conservando los derechos que por discapacidad tienen, como puede ser el caso de la tarjeta de acompañante.
- h) En todas las instalaciones deportivas existirán impresos en los cuales se podrá expresar libremente y por escrito cualquier reclamación o sugerencia. La Concejalía de Deportes contestará, en un plazo máximo de quince días, todas las reclamaciones debidamente presentadas y registradas.

1.2. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Todos los usuarios de las instalaciones deportivas deberán observar las siguientes obligaciones:

- a) En todas las instalaciones con torno electromecánico será obligatorio el uso de las tarjetas correspondientes.
- b) Ir provistos de los recibos correspondientes y conservarlos durante su tiempo de validez. El impago de la cuota correspondiente será motivo de expulsión de la instalación o del servicio que se esté usando.
- c) Hacer uso personal de las instalaciones deportivas que fueron objeto de reserva, alquiler o inscripción, respetando la normativa específica en cada caso establecida por el Ayuntamiento de Tres Cantos.
- d) Respetar el material deportivo, los horarios de funcionamiento, las instalaciones y demás dependencias municipales, ayudando a mantenerlas limpias y en buen estado.
- e) Mantener las medidas de higiene corporal adecuadas y utilizar ropa y calzado adecuado a la actividad.
- f) Adoptar en todo momento una actitud correcta y respetuosa con los demás usuarios y con el personal de la Concejalía de Deportes, atendiendo en cualquier caso sus indicaciones.
- g) Cumplir la normativa específica expuesta en cada instalación, colaborando con el buen desarrollo de las actividades deportivas.

2. EN CUANTO A LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

2.1. NORMAS GENERALES

- La Concejalía de Deportes está facultada para reservar los espacios que considere necesarios para el desarrollo de actividades, entrenamientos y competiciones regladas.
- Es obligatorio la utilización de las instalaciones para el uso al que están destinadas y de forma adecuada. Para cualquier variación se deberá contar con la autorización previa de la Concejalía de Deportes.
- El acceso a las instalaciones deportivas se deberá realizar con calzado y ropa deportiva adecuada. Está prohibido permanecer en las pistas sin camiseta.
- Todos los usuarios y visitantes deben seguir las indicaciones de los empleados y profesores de las instalaciones.
- Para el uso libre no reglado de las instalaciones (pelotear, uso de vestuarios, etc...) será necesario estar en posesión de la tarjeta de abonado de deportes.
- Está prohibido hacer fotografías y grabar imágenes en las instalaciones deportivas, con mayor gravedad aquellas tomadas en los vestuarios y zonas de cambio, sin tener el pertinente permiso.
- Está prohibido acceder a las instalaciones deportivas con recipientes o envases de vidrio o metal, ni tampoco con bicicleta, excepto en las zonas reservadas para ello.
- No está permitido la entrada de animales de compañía a excepción de lo contemplado en la ley de perros guía.
- Está prohibido la utilización de las instalaciones para fines lucrativos, así como para clases particulares no regladas por la Concejalía de Deportes.
- No está permitido introducir dentro de las canchas de juego todo tipo de comida, bebida y objetos que puedan ocasionar algún daño, tanto a usuarios como a instalaciones.
- Fumar en ninguna de las dependencias de las instalaciones cubiertas.
- La Concejalía se reserva el derecho de modificar, agregar o interpretar las normas que considere convenientes, con el objeto de resolver cualquier situación no prevista en las mismas.

- Los baños no disfrutados de los bonos de la piscina cubierta o de las piscinas de verano del año finalizado, se podrán canjear por bonos del año siguiente para las mismas instalaciones, siempre y cuando se presente el bono caducado. No pudiéndose canjear bonos con más de un año de diferencia, es decir, siempre se admitirá el canje con el año inmediatamente siguiente.

2.2. NORMAS DE ALQUILER Y RESERVA DE INSTALACIONES

- En el coste del alquiler para cada instalación se incluye la utilización de los equipamientos generales necesarios para el desarrollo de la actividad, la utilización de vestuarios, aseos y duchas (la luz se pagará aparte excepto en el squash).
- Los usuarios deberán ajustarse al horario concertado, en concepto de alquiler y reserva.
- Para todas las instalaciones deportivas municipales (pádel, squash, tenis, fútbol 7, baloncesto...), está permitido el alquiler/uso como máximo, de una pista/2 horas al día por persona.
- Es obligatorio la presentación del recibo correspondiente del alquiler de la pista a cualquier empleado de la Concejalía de Deportes que así lo requiera.
- El alquiler de las pistas de tenis, pádel y squash, se podrá realizar con 2 días de antelación, excepto aquellos usuarios de los torneos desarrollados en colaboración con la Concejalía de Deportes, que podrán hacerlo con 3 días de adelanto.
- El alquiler de las pistas polideportivas (fútbol, fútbol sala, baloncesto, balonmano y voleibol), se podrá realizar con 2 días de antelación.
- Si fuera posible prorrogar una hora más, el abono se hará antes de iniciarse esta prórroga.
- La anulación de la pista alquilada solo se realizará en caso de causas climatológicas excepcionales. Dando la opción de reserva de una nueva pista para otro día. Si se ha comenzado a jugar y empieza a llover, no se realizará dicha anulación.
- No será causa de devolución del importe del alquiler la incomparecencia de algún jugador.
- En caso de desajuste de horarios en el alquiler de una pista por causas ajenas al usuario, este podrá optar por:

- a) Cambiar a otra instalación que estuviera libre.
- b) Solicitar la devolución de la cuota, mediante presentación de la entrada.
- c) Solicitar el cambio de hora y/o fecha, presentando también el recibo.

5. Participación ciudadana

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- ✓ Correo electrónico al Departamento correspondiente info.deportes@trescantos.es.
- ✓ Registro presencial y telemático.
- ✓ Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación.

6. Gestiones y trámites

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio info.deportes@trescantos.es
- Correo electrónico: atencion.ciudadana@trescantos.es
- Atención al ciudadano, WhatsApp del Vecino.

7. Datos de carácter general

Concejalía Deportes

Polideportivo de La Luz Avda. de La Luz s/n,

91 293 80 70

La Concejalía de Deportes es la encargada de fijar la política deportiva municipal, coordinar y gestionar las instalaciones deportivas municipales.

Además, mantiene un contacto permanente con los órganos de la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma, así como con otros organismos públicos y privados que desarrollen actividades y programas relacionados con la actividad deportiva y de proponer las medidas necesarias para un mejor funcionamiento de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Organización y competencias municipales.



1. El Ayuntamiento de Tres Cantos a través de la Concejalía de Deportes u órgano municipal competente en materia deportiva, facilitará a todos los ciudadanos de Tres Cantos el acceso a la práctica deportiva y llevará a cabo los objetivos del Ayuntamiento en materia deportiva.

2. En el ámbito deportivo, el Ayuntamiento de Tres Cantos tiene, entre otras, las funciones de fomentar, proteger, desarrollar, reglamentar y tutelar las actividades deportivas recreativas que realice cualquier persona o entidad en su municipio y principalmente en el contexto de las instalaciones que son de su titularidad.

3. Atendiendo a las competencias que le atribuye la legislación vigente, corresponde al Ayuntamiento de Tres Cantos desarrollar y reglamentar las formas de solicitar y acceder al uso de las instalaciones deportivas municipales, de acuerdo con los fines para los que han sido construidas y a los objetivos municipales en materia deportiva entre los que se encuentran los siguientes:

- a) Construir, ampliar y mejorar en su municipio las instalaciones y equipamientos deportivos de uso público.
- b) Gestionar las instalaciones deportivas municipales.
- c) Autorizar, de acuerdo con los requisitos generales establecidos en el ordenamiento jurídico, la realización de actividades físico-deportivas en el patrimonio municipal.
- d) Coordinar con las autoridades educativas la utilización preferente de las instalaciones deportivas municipales para el desarrollo de la Educación Física en horarios escolares.

4. Para el cumplimiento de los objetivos anteriores, se articulará el uso de las instalaciones deportivas municipales de Tres Cantos, entre las asociaciones, grupos o colectivos organizados, federaciones y clubes deportivos, compaginando con la actividad lectiva propia de los centros de enseñanza a los que las instalaciones deportivas dan servicio, así como la posibilidad de acceso individual de los ciudadanos a los servicios, de acuerdo a sus necesidades.



CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

INSTALACIÓN	DÍAS	HORARIO	TELÉFONO
PUNTO DE INFORMACIÓN DEPORTIVA (PID)	Lunes a Domingos y festivos	8:30 – 22:00	91 293 80 70
PARA CONSULTAS GENERALES SOBRE ALQUILERES, INSTALACIONES, ESCUELAS DEPORTIVAS, PRECIOS PÚBLICOS, PLAZOS DE INSCRIPCIÓN, MODALIDADES DE ABONO...			
C.D ISLAS (Rocódromo y campo de fútbol)	L-V	9:00 – 22:00	670 053 160
	S-D-F	9:00 – 19:00	
C.D ISLAS, PISCINA	L-V	9:00 – 22:00	
	S-D	9:30 – 19:00	
C.D ISLAS, SALA FITNESS	FESTIVOS	10:00 – 19:00	
	L-V	9:00 – 22:00	
	S-D	9:00 – 19:00	
C.D EMBARCACIONES	L-V	9:00 – 22:00	647 322 799
C.D FORESTA	L-V	17:00 – 22:00	670 052 831
	S-D-F	9:00 – 22:00	
CAMPOS DE FÚTBOL DE FORESTA	L-V	17:00 – 22:00	
	S-D-F	8:30 – 22:00	
PVO. ALFONSO CADIÑANOS	L-V	16:00 – 22:00	670 053 080
	S-D-F	9:00 – 22:00	
PVO. MIGUEL DE CERVANTES	L-V	17:00 – 22 :00	91 803 51 60
	S-D-F	9:00 – 22:00	
C.D LAURA OTER	L-D Y F	9:00 – 22:00	670 050 957
C.D LAURA OTER (Pistas de tenis exteriores)	L-D Y F	9:00 – 21:00	
ESPACIO ENRIQUE MAS	L-D Y F	9:00 – 22:00	
PVO. DE LA LUZ	L-D Y F	8:30 – 22 :00	91 293 80 70
GIMNASIO EXTERIOR PVO. LA LUZ			
C.D GABRIEL PARELLADA (Piscina, atletismo, rugby, fútbol)	L-V	8:00 – 22:00	670 053 157
	S-D-F	10:00 – 19:00	
C.D GABRIEL PARELLADA, SALA FITNESS	L-J	9:00 – 14:00	
		16:00 – 22:00	
	V	9:00 – 14:00	
		17:00 – 22:00	
	S-D	10:00 – 14:00	
FESTIVOS	CERRADO		
PABELLÓN DE GIMNASIA	L-V	16:30 – 22:30	
FRONTÓN JOSÉ LUIS ÁLVAREZ SANTAOLALLA	L-D Y F	9:00 – 22 :00	
PISTA DE PÁDEL PARQUE CENTRAL	L-D Y F	9:00 – 22 :00	

8. Normativa

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Pública.

Ley del Deporte 10/1990, de 15 de octubre.

Ley del Deporte de la Comunidad de Madrid 15/1994, de 28 de diciembre.

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.

Ley 17/1997, de 4 julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.

Ley 6/2016 de 14 de noviembre, por la que se ordena el ejercicio del as profesiones del deporte de la Comunidad de Madrid.

Ordenanza Reguladora de Servicios e Instalaciones Deportivas Municipales del Ayuntamiento de Tres Cantos