



# **CARTA DE SERVICIOS DEL PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES DEL AYTO DE HUESCA.**

## **1.- PRESENTACION:**

### **➤ MISIÓN:**

La promoción deportiva y el desarrollo de la cultura de la actividad física del Municipio de Huesca, así como las prácticas deportivas de carácter aficionado.

La promoción y facilitación del uso de las instalaciones deportivas así como la conservación, reparación y administración de las de propiedad municipal y en su caso, otras privadas llegado el caso para cubrir las necesidades de la demanda social en Huesca.

El Patronato de Deportes cuenta con las dos instalaciones con piscina cubierta certificadas con la normativa de gestión ambiental ISO 140001.

### **➤ VISIÓN:**

Establecer los mecanismos que catalicen las sinergias de los diferentes actores del sistema deportivo local para que haya una mayor práctica deportiva saludable en la ciudad de Huesca.



## 2.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Patronato Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Huesca		
Dirección	C/ Costanilla del Suspiro nº 6 bajos. Huesca	
Horario	Área Deportes	En Oficinas: Lunes a Viernes de 9 a 14 h En instalaciones con carácter general: Lunes a Sábado de 8 a 22 h En piscinas de verano del 1 de Junio al 31 de Agosto de 11 a 20:30 h y del 1 al 7 de Septiembre de 11 a 19:30 h
Contacto	Teléfono	974 29 21 47
	Código Postal	22002, Huesca
	Correo electrónico	<a href="mailto:pmd@huesca.es">pmd@huesca.es</a>
	Pág. Web	<a href="http://www.huesca.es">http://www.huesca.es</a>

MAPA GEOGRÁFICO DE LOCALIZACIÓN:

<https://maps.google.es/maps?q=42.141057,-0.410287&ll=42.141124,-0.410292&spn=0.003345,0.004823&num=1&t=m&z=18>





### **3.- NORMATIVA DE LA CARTA DE SERVICIOS.**

- ❖ Estatutos del Patronato Municipal de Deportes, aprobados en Pleno del 29 de enero de 2014
- ❖ Reglamento del funcionamiento del consejo asesor del Patronato Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Huesca. B.O.P. nº 65, 4 de abril de 2014.
- ❖ Ordenanza reguladora de la utilización de las instalaciones deportivas de propiedad o gestión del ayuntamiento de Huesca.
- ❖ Ordenanza fiscal nº 35. Reguladora de las tasas por utilización de las instalaciones municipales.
- ❖ Normas publicadas en los folletos de publicidad de actividades y piscinas del año en curso.

Otra normativa genérica en nuestro ámbito de actuación se puede encontrar en:

[http://www.huesca.es/\\_archivos/ficheros/2015\\_3713.pdf](http://www.huesca.es/_archivos/ficheros/2015_3713.pdf)

### **4.- SERVICIOS PRESTADOS:**

#### **4.1.- INFORMACION.**

Uso de instalaciones deportivas. Tasas y modos de usos. Abonos. Piscinas de verano.

Inscripciones actividades. Subvenciones. Asociaciones deportivas de Huesca.



#### ***4.2.- PISCINAS DE VERANO.***

Uso recreativo de las piscinas en temporada estival.

#### ***4.3.- SUBVENCIONES.***

Líneas de subvenciones para actividades deportivas en general, eventos deportivos, escuelas deportivas y equipos de categoría nacional.

#### ***4.4.- ACTIVIDADES DEPORTIVAS ANUALES.***

Programas de actividades en periodo de curso escolar y verano.

#### ***4.5.- FACILITACION DEL USO DE LAS INSTALACIONES: ASOCIACIONES, PARTICULARES, AREA DE ACTIVIDADES.***

Cesión de uso de instalaciones a los clubes y asociaciones, centros educativos y particulares así como a las propias actividades programadas desde el Patronato de Deportes.

### **5.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.**

#### **5.1- DERECHOS**

- Poder solicitar la identificación del personal de información o bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A evaluar las actividades en las que haya participado y el estado de las instalaciones que hayan usado.



- A que las diferentes entidades deportivas y ciudadanos puedan reservar los distintos espacios deportivos con que cuentan las instalaciones y usarlos en las condiciones adecuadas y reglamentadas.
- A poder optar entre pago presencial o pago telemático de los precios públicos por actividades y tasas por el uso puntual de las instalaciones.
- A poder optar a hacer las inscripciones a los cursos de forma presencial o telemática.

## **5.1- DEBERES**

- Cumplir con una adecuada utilización de las instalaciones, de acuerdo para los fines para los que han sido creadas, respetando los derechos preferentes de otros, especialmente en lo referido a reservas de horarios de utilización.
- Abonar los precios públicos establecidos anualmente para cada servicio y/o espacio deportivo por las ordenanzas municipales.
- Respetar y cumplir los horarios establecidos para cada instalación.
- Contribuir a la limpieza de las instalaciones utilizando los depósitos habilitados al efecto, especial mención a la utilización de papeleras, servicios, aseos y similares.
- Utilizar las instalaciones, material y mobiliario adecuadamente, evitando causar desperfectos y daños a las personas y a las cosas o limitar los derechos del resto usuario.



- Vestir indumentaria apropiada para la práctica deportiva. El calzado será diferente del de calle y en todos los casos, el adecuado para cada pavimento.
- Comportarse correctamente en las instalaciones favoreciendo en todo caso la labor de los empleados. El respeto a éstos será en todo momento obligado, atendiendo correctamente a sus indicaciones.
- Mostrar cuando le sea requerido el ticket o carné de abonado, acompañado, si así lo solicitaran, con un documento acreditativo de identidad.
- Cumplir la normativa recogida en la Ordenanza Municipal reguladora del uso de las Instalaciones.

[https://sede.huesca.es/\\_archivos/ficheros/ordenanzas/ordenanzas-no-fiscales/ordenanza\\_instalaciones\\_deportivas10.pdf](https://sede.huesca.es/_archivos/ficheros/ordenanzas/ordenanzas-no-fiscales/ordenanza_instalaciones_deportivas10.pdf)

## **6.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

El Ayuntamiento de Huesca cuenta con un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Huesca y quejas por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Las quejas, sugerencias y propuestas se podrán formalizar en:

- En el propio patronato municipal de deportes
- <https://sede.huesca.es/sugerencias-y-quejas/>
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Huesca



- El Registro del Ayuntamiento de Huesca
- El correo postal

El patronato municipal de deportes contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

## **7.- COMPROMISOS DE CALIDAD**

- 1- Disponer de 11 horas diarias de información al público. De 9 a 14 h en las oficinas y de 15 a 21 h en la piscina Almeriz, excepto festivos.
- 2- Revisar y actualizar la página Web al menos una vez al mes.
- 3- La media del grado de satisfacción en las actividades esté por encima del 7 sobre 10.
- 4- Responder el 95% del total de las quejas y sugerencias en el plazo de 15 días.
- 5- En las piscinas de verano y cubiertas se realizarán, como mínimo, 3 revisiones de limpieza de los vestuarios y servicios.
- 6- En las instalaciones deportivas diariamente se limpiarán los accesos y desinfectarán y limpiarán los vestuarios.
- 7- En todas las instalaciones deportivas en horario de apertura se repararán los vestuarios y zonas comunes 2 veces.
- 8- Comunicar por correo electrónico o postal a los clubes, que tengan al día sus datos en la bases de datos del Patronato de Deportes, la publicación de las diferentes subvenciones.



## **8.- INDICADORES**

- 1- Horas y días abiertos en los puntos de información mediante un registro de horario y apertura.
- 2- Revisiones y actualizaciones mensuales expuestas en una hoja de registros de actualización en Web.
- 3- Media del 100% de las encuestas de satisfacción de los usuarios.
- 4- Por registro responder las quejas y sugerencias en el plazo marcado.
- 5- El número de revisiones diarias se llevara por una hoja de registro firmada por el ejecutor.
- 6- El número de limpiezas y desinfecciones diarias se llevará por una hoja de registro firmada por el ejecutor.
- 7- El número de repasos diarios se llevará por una hoja de registro firmada por el ejecutor.
- 8- Las cartas y correos enviados quedan guardados en el registro de salida.



## **9.- SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.**

- a) Mediante la atención constructiva del sistema de quejas y sugerencias, mediante el análisis de las encuestas de satisfacción tanto de actividades e instalaciones.
- b) Mediante la aportación de los informes y opiniones recogidos en el Consejo Asesor del Patronato de Deportes.
- c) Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán evaluadas y tenidas en cuenta en la revisión de la carta de servicios.
- d) A través de la Web del Ayuntamiento de Huesca [www.huesca.es](http://www.huesca.es)
- e) A través del Registro General del Ayuntamiento de Huesca.
- f) A través del Portal del Empleado, solicitudes, sugerencias.



## **10.- GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

### I. Protección del medio ambiente:

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje
- Separación de plásticos y metales, reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras (en colaboración con Informática) y su tratamiento
- Reutilización de materiales de oficina (carpetas, fundas, cajas, clips y folios)
- Fotocopias a doble cara, en todos aquellos casos posibles

### II. Seguridad e higiene:

- Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales
- Sistema de detección y extinción de incendios, revisión periódica y mantenimiento de extintores y otros medios de extinción de incendios
- Señalización de vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos
- Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de los empleados municipales
- Formación, información y vigilancia de la salud de los empleados municipales



- Planificación de la actividad preventiva y determinación de de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas y la vigilancia de su eficacia
- Asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales a las diferentes Direcciones y Departamentos de esta administración local, así como coordinación de actividades empresariales con las empresas externas que prestan servicios al Ayuntamiento

### III. Igualdad de género:

El Ayuntamiento de Huesca, en el ámbito de sus competencias y en aplicación del principio de igualdad entre mujeres y hombres, deberá:

- Remover los obstáculos que impliquen la pervivencia de cualquier tipo de discriminación con el fin de ofrecer condiciones de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el acceso al empleo público y en el desarrollo de la carrera profesional.

## **11.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN**

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Ayuntamiento no se ajusta a los compromisos recogidos por esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de sugerencias y reclamaciones, disponible en la propia Carta de servicios, apartado 6 o en la página Web: [www.huesca.es](http://www.huesca.es)

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, se intentarán averiguar las causas que han provocado la reclamación y se notificarán las medidas correctoras al respecto.



Ayuntamiento  
de **Huesca**

**Deportes**  
Costanilla del Suspiro, 6  
22002 Huesca  
Tel. 974 29 21 47  
Fax 974 29 21 59  
[www.huesca.es](http://www.huesca.es)

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.