

CARTA DE SERVICIOS CONCEJALÍA DE DEPORTES



1. Finalidad de la carta

La Carta de Servicios de Deportes informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Elche, los compromisos de calidad asumidos y los canales disponibles para realizar consultas, solicitudes, inscripciones, sugerencias o quejas.

2. Misión

Fomentar la práctica deportiva, la actividad física saludable y el uso adecuado de las instalaciones deportivas municipales, promoviendo el deporte base, el deporte inclusivo, la participación ciudadana y la celebración de eventos deportivos en el municipio.

3. Personas destinatarias

- Ciudadanía de Elche que utiliza instalaciones, programas o actividades deportivas municipales.
- Escolares, jóvenes, personas adultas y mayores participantes en programas deportivos.
- Clubes, entidades deportivas, federaciones y asociaciones.
- Centros educativos y AMPAS.
- Deportistas, organizadores de eventos y usuarios de instalaciones municipales.

4. Servicios principales

- Información y atención sobre actividades, cursos, programas deportivos e instalaciones municipales.
- Gestión de instalaciones deportivas municipales y apoyo a su uso por parte de la ciudadanía y entidades.
- Tramitación de reservas, solicitudes de uso y autorizaciones vinculadas a espacios deportivos municipales.
- Organización y coordinación de programas de promoción del deporte, actividad física y vida saludable.
- Impulso del deporte base, escolar, amateur e inclusivo.
- Colaboración con clubes, federaciones, centros educativos y entidades deportivas.
- Apoyo a la organización de eventos deportivos en la ciudad.
- Difusión de información deportiva municipal a través de la web, redes y canales oficiales.
- Coordinación con la Fundació de l'Esport Il·licità en programas, proyectos y actividades de promoción deportiva.

5. Compromisos de calidad

- Atender de forma correcta, profesional y respetuosa a las personas usuarias.
- Ofrecer información clara y actualizada sobre programas, actividades, instalaciones y trámites deportivos.

- Responder las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Tramitar o derivar las solicitudes que no sean competencia directa del área en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Mantener actualizada la información básica sobre instalaciones, actividades y programas deportivos en los canales oficiales.
- Informar de cambios relevantes en horarios, actividades o condiciones de uso cuando sean conocidos por el servicio.
- Atender quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Promover actividades deportivas dirigidas a diferentes edades y perfiles de población.
- Favorecer la colaboración con clubes y entidades deportivas del municipio.
- Impulsar la mejora continua del servicio a partir de incidencias, sugerencias e indicadores de seguimiento.

6. Indicadores de seguimiento

- Número de consultas atendidas por teléfono, correo electrónico y atención presencial.
- Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo comprometido.
- Número de reservas o solicitudes de uso de instalaciones tramitadas.
- Número de actividades y programas deportivos desarrollados.
- Número de participantes en actividades deportivas municipales.
- Número de clubes y entidades deportivas atendidas o colaboradoras.
- Número de eventos deportivos apoyados o coordinados.
- Número de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en plazo.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias, cuando se realicen encuestas.

7. Derechos de las personas usuarias

- Recibir una atención correcta, igualitaria y respetuosa.
- Obtener información clara sobre servicios, actividades, instalaciones y trámites deportivos.
- Conocer las condiciones de uso de las instalaciones municipales.
- Presentar solicitudes, quejas y sugerencias por los canales habilitados.
- Recibir respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Acceder a la información pública en los términos previstos por la normativa de transparencia.

8. Deberes de las personas usuarias

- Hacer un uso adecuado de instalaciones, equipamientos y materiales deportivos.
- Respetar las normas de funcionamiento y seguridad de cada instalación o actividad.
- Tratar con respeto al personal municipal, monitores y demás personas usuarias.
- Facilitar datos veraces cuando sean necesarios para tramitar solicitudes o inscripciones.
- Comunicar incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.

9. Canales de atención

Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Elche

- Dirección: Avenida de la Universidad de Elche, 86, 03202 Elche.
- Teléfonos: 966 658 122 / 966 658 123.
- Correo electrónico: deportes@elche.es.

- Web municipal: www.elche.es/deportes/.
- Fundació de l'Esport Il·licità: www.fundaciondeporteillicitano.org.

Los horarios, actividades, inscripciones y condiciones específicas deberán consultarse en los canales oficiales, al poder variar por temporada, programación o necesidades del servicio.

10. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas, reclamaciones y sugerencias podrán presentarse a través de los canales oficiales habilitados por el Ayuntamiento de Elche y por la Concejalía de Deportes. Cuando la cuestión planteada no sea competencia directa del área, se orientará a la persona usuaria hacia el órgano o entidad correspondiente.

11. Revisión de la carta

Esta Carta de Servicios deberá revisarse, al menos, cada dos años o cuando se produzcan cambios relevantes en la organización, competencias, canales de atención, servicios prestados o compromisos de calidad.

12. Observación para Transparencia

Antes de su aprobación definitiva conviene validar internamente los plazos de respuesta, los responsables de medición de indicadores y la periodicidad con la que se publicarán los resultados de cumplimiento.

Versión	Borrador para revisión interna
Área responsable	Concejalía de Deportes
Fecha de revisión	Pendiente de aprobación
Publicación	Portal de Transparencia / web municipal