

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Deportes

---

# INTRODUCCIÓN

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

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

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área y la forma de prestarlos.
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Identificar los derechos y deberes de los vecinos del municipio.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Deportes , el Ayuntamiento de Las Rozas 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.

# INTRODUCCIÓN

---



Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Área de Deportes del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid se pretende dar a conocer :

- ✓ Actividades deportivas Infantiles y Juveniles
- ✓ Actividades deportivas para Adultos
- ✓ Actividades deportivas para mayores de 65
- ✓ Las Competiciones Deportivas Municipales
- ✓ Los eventos deportivos y las actividades deportivas puntuales de promoción
- ✓ Las Instalaciones Deportivas a disposición de los ciudadanos
- ✓ Servicio Médico Deportivo

## SERVICIOS PRESTADOS

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

- Escuelas deportivas Infantiles y juveniles.
- Cursos escuelas deportivas de adultos.
- Escuela para mayores de 65.
- Actividades dirigidas.
- Campamentos y cursos de verano de pádel y natación.
- Programa de inclusión de niños con discapacidad en escuelas deportivas infantiles.

### **Facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales**

- Uso de piscinas, salas de musculación, 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, skate, etc.).

## **Organización de competiciones deportivas municipales**

- Juegos Deportivos Municipales colectivos e individuales.
- Torneos fiestas (baloncesto, fútbol sala, tenis, etc.).

## **Organización de eventos y actividades deportivo-recreativas puntuales de promoción**

- Competiciones populares. Carreras, maratones, marchas, etc.
- Otros torneos, competiciones de nivel autonómico, nacional e internacional.
- Otros programas o proyectos de actividades deportivo-recreativas.

## **Actividades deportivas para centros educativos**

- Senderismos y multiactividades aire libre.
- Olimpiadas escolares.
- Programas de promoción de Actividad Física.

## **Servicio médico-deportivos**

- Asistencia medica de urgencia.
- Reconocimientos médico-deportivos.
- Cursos y charlas formativas.

**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, en el teléfono de administración de la concejalía de Deportes 91 757 98 00 y en el de atención ciudadana 010. Así como a través de la web <https://www.lasrozas.es/deportes>

## **Gestionar sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**

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

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Ofrecer una amplia red de instalaciones deportivas municipales de modo que se disponga de una aceptable superficie deportiva por habitante.</p>	<p>Superficie deportiva por cada 1.000 habitantes puesta a disposición de la ciudadanía: 1247,44 m<sup>2</sup>.</p> <p>Inversiones en nuevas instalaciones deportivas: 9.343.946 €.</p>
<p>II. Mantener y adaptar las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos de acuerdo con el presupuesto disponible.</p>	<p>Presupuesto anual gastado en mantenimiento correctivo 61.954,03 € y 292.849,42 € proyectos para mejorar las instalaciones deportivas existentes Porcentaje del gasto por centro deportivo: Entremontes 36,30 %; Dehesa de Navalcarbón 10,85 %; Alfredo Espiniella 12,98 %; Las Matas 0,25 %; La Marazulea 36,95; Todas 2,67 %.</p>
<p>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, correo web <a href="mailto:deportes@lasrozas.es">deportes@lasrozas.es</a> y servicio de atención telefónica 010.</p>	<p>Comunicaciones mediante SMS 31. 327.</p> <p>Respuesta a 1415 correos electrónicos (solicitud de información, sugerencias o quejas).</p> <p>Atenciones presenciales en administración con turno asignado 13.223.</p>

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

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

- Días anuales de apertura al público: Entremontes 310, Dehesa de Navalcarbón 348, Alfredo Espiniella 310 y Las Matas 333. Media de horas de apertura, 14,5 h de lunes a viernes y 13 h fines de semana.
- Sesiones de escuelas deportivas infantiles y juveniles: 478 sesiones semanales.
- Sesiones de escuelas deportivas Adultos: 428 sesiones semanales.
- Sesiones de escuelas Mayores de 65: 108 sesiones semanales.
- Sesiones semanales de actividades dirigidas: BondeporteClass 82 sesiones de mañana; BonodeportePremium 123 sesiones (60 de mañana y 63 de tarde).
- Nº de horas destinadas a las competiciones municipales durante la competición: 180 semanales
- Numero de fines de semana en los que se realizan competiciones municipales: 28  
Horas en fin de semana por instalación: Pabellones cubiertos – 55 horas; Campos de fútbol 7 – 45 horas y 30 minutos; Campos fútbol 11 – 72 horas y 30 minutos; Pistas de Tenis - 7 horas.
- Campamentos y cursos de verano. Porcentaje de días del periodo estival en los que hay oferta de campamentos de verano deportivos: 100% en Campamento Finca del Pilar. Desde el inicio de vacaciones de verano hasta incorporación al colegio en septiembre, 27,3% campamento polideportivo Las Matas. 3 semanas del verano y 45,45% campamento polideportivo Dehesa de Navalcarbón 5 semanas del verano, aproximadamente desde inicio de vacaciones escolares hasta 31 de julio.
- Porcentaje de días del curso lectivo en los que se realizan actividades de Aire libre: 87,5% centros escolares (153 días) y 15% senderismos Escuela de Salud (27 días).
- Numero de fines de semana y días laborables en los que se realizan eventos y actividades de promoción: 15 días de eventos entre semana y 30 fines de semana.





# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

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.

- Nº de disciplinas deportivas, grupos, plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas infantiles y juveniles: 18 deportes, 494 grupos, 4029 plazas ofertadas. Ocupación media anual del 82,13 %.
- Nº de disciplinas grupos, plazas ofertadas cursos de adultos: 12 deportes, 214 grupos, 2551 plazas ofertadas. Ocupación media 89,95%.
- Nº de grupos, plazas ofertadas cursos de Mayores de 65 adultos (escuela salud): 4 disciplinas, 54 grupos, 827 plazas ofertadas. Ocupación media 112%.
- Actividad de parques , programa "Muévete, es salud": 4 clases a la semana (4252 usos anuales)
- Actividades deportivas en las que participan personas con discapacidad de forma inclusiva 2 Disciplinas deportivas, 32 grupos con alguna persona con discapacidad en los que se distribuyen 38 plazas con apoyo específico.
- Disciplinas deportivas con competición: Fútbol 11, Fútbol 7, Fútbol sala, Baloncesto, Voleibol, Voley playa, Tenis, Gimnasia Rítmica, Bádminton, Tenis de mesa. Y Participantes por grupos de edad. Benjamín 878, Alevín 904, Infantil 765, Cadete 568, Juvenil 733, Sénior 2.117 y Veteranos 306.
- Competiciones municipales: Número total de jugadores 5.592. Porcentaje participación por Deporte: F7 46,9%; F11 16%; Fútbol Sala 1,3%; Baloncesto 12,4%; Voleibol 7,4%; G.Rítmica 4,6%; Tenis 0,6%; Bádmintón 0,5%; Tenis de Mesa 0,3%. Porcentaje de participación por Categoría: Veteranos 6,8 %; Senior 29,3%; Juvenil 10,9%; Cadete 9,3%; Infantil 13%; Alevín 14,3%; Benjamín 9,8%; Prebenjamín 6,4%
- Nº participantes y espectadores en eventos y actividades puntuales de promoción deportiva: 36.181 y 67.850 espectadores.
- Porcentaje de instalaciones ocupado por clubes, escuelas y uso libre. Pabellones: Escuelas 13,9 %; Clubes 29,3%; Juegos Municipales 11,5%; Disponible Uso libre 45,3%. Piscinas: Escuelas 21,1%; Clubes 6,6%; Disponible Uso libre 72,3%. Campos de Fútbol: Escuelas 1,8%; Clubes 40,7%; Juegos Municipales 12,9%; Disponible Uso libre 44,4%. Pistas y Salas: Escuelas 12,6%; Clubes 16,3%; Juegos Municipales 0,5%; Disponible Uso libre 70,2%.
- Servicios de medicina deportiva prestados en los centros deportivos municipales: Atenciones de urgencias/consultas 297 y Reconocimientos médicos 1.095.

## **1. Recibir la información que se solicita sobre:**

1. Servicios disponibles al público.
  - Horario de apertura y cierre
  - Precios
  - Posibles cambios horarios, tipos de cuotas y condiciones de uso
  - Reservas
  - Alquileres
  - Inscripciones en cursillos y actividades
  - Anuncio de incidencias o suspensión de servicios
  - Actividades puntuales

## **2. Atención y trato correcto por parte del personal del servicio deportivo:**

Los empleados de la Concejalía de Deportes, tendrán en todo momento un trato correcto con los usuarios, atendiendo todas las peticiones de ayuda e información que les soliciten.

### **3. Uso de las instalaciones y servicios:**

1. Todo usuario que haya abonado la cuota correspondiente tiene derecho a utilizar el servicio o instalación en las condiciones fijadas en la tabla de precios vigente.
2. En caso de desajuste de horarios por causas ajenas a los usuarios (excepto causas climatológicas), estos podrán optar por:
  - Prorrogar su hora de comienzo de actividad, si la siguiente hora no estuviera alquilada u ocupada por competiciones oficiales.
  - Cambiar a otra instalación que estuviera libre, sin coste adicional.
  - Solicitar el cambio de fecha y/o hora, presentando el recibo.
  - Devolución del importe de la entrada o alquiler.
- 3.3. Se podrá solicitar la reserva de larga duración de las instalaciones deportivas a través de la solicitud en los plazos establecidos en las convocatorias de autorizaciones demaniales sobre instalaciones deportivas.
- 3.4. Se podrá realizar la reserva puntual de instalaciones vía web o personalmente en cualquier instalación con los plazos establecidos en cada caso.

## **4. Accidentes**

Cualquier accidente podrá ser atendido por el personal sanitario (si lo hubiera), durante las horas de servicio de este.

## **5. Reclamaciones**

1. En cada polideportivo existen impresos, en los cuales se podrá expresar por escrito cualquier reclamación o sugerencia.
2. La Concejalía de Deportes se compromete a contestar todas las reclamaciones debidamente presentadas y registradas en la taquilla del polideportivo en un plazo de 15 días.

## **6. Objetos perdidos**

1. La Concejalía declina cualquier responsabilidad respecto a la desaparición de dinero y objetos.
2. La Concejalía de Deportes no se hará responsable de los objetos que, depositados en el control de la instalación, no sean reclamados en el plazo de 8 días.

## **1. En cuanto a los precios públicos se refiere**

- Los usuarios deberán ir provistos de la entrada correspondiente y deberá conservarla durante su tiempo de validez y/o mostrarla al personal de la instalación que lo solicite.
- Los recibos serán de utilización exclusiva de la persona o entidad para la que fue emitida. Los precios y condiciones figuran en las ordenanzas municipales.
- En las instalaciones, el impago del precio público correspondiente será motivo de expulsión de la instalación.

## **2. En cuanto al comportamiento en el uso de las instalaciones**

### **1. Del usuario en general**

- Usar las instalaciones y servicios con buen trato y cuidado correcto, respetando las normas específicas para cada unidad deportiva. Cualquier desperfecto ocasionado por negligencia o dolo, será por cuenta del responsable del acto.
- Comunicar a los empleados de las instalaciones las anomalías de funcionamiento, roturas, deficiencias o incumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento. Se considerara falta grave la no comunicación de los desperfectos producidos por uno mismo.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

## DEBERES

- Guardar el debido respeto a los demás usuarios, manteniendo la compostura necesaria para la debida convivencia.
- Ayudar a mantener limpia la instalación, utilizando las papeleras y recipientes higiénicos colocados en las diversas dependencias de la instalación.
- Respetar y cuidar todo el mobiliario, material deportivo, bancos, jardines, arbolado, etc...
- Respetar los horarios de funcionamiento de la instalación, atendiendo las indicaciones de los empleados.
- Acatar y cumplir cuantas normas e instrucciones dicte la Concejalía de Deportes a través del órgano competente o del personal de las instalaciones, favoreciendo en todo caso la labor de los mismos. El respeto a estos será en todo momento obligado, atendiendo correctamente a sus indicaciones.
- Dentro de las instalaciones deportivas los padres u acompañantes de los usuarios infantiles, esperarán a los niños en las zonas destinadas a tal fin, y serán los responsables de su comportamiento fuera del horario de clase.

## **2.2. De los clubes, asociaciones u otras entidades, alumnos y equipos.**

- Adoptar en todo momento una actitud correcta y respetuosa hacia sus compañeros y personal de la instalación.
- Mantener las medidas de higiene corporal adecuadas y utilizar ropa y calzado adecuado a la actividad.
- No acceder a las pistas o salas hasta que el responsable del equipo ó entrenador esté presente.

## DEBERES

### 3. En lo que al uso de las instalaciones se refiere

- Para la correcta utilización de pistas y campos será imprescindible el uso de indumentaria y calzado adecuado.
- Todos los espacios y elementos existentes en estas instalaciones son de uso común. Se han de compartir los servicios con respeto y sentido racional.
- En cuanto al máximo número de personas en pistas o campos de juego, se atenderá a lo estipulado en las ordenanzas municipales, a lo reglamentado por cada federación deportiva o a las normas que la Concejalía de Deportes pueda disponer para cada concesión.
- En el caso de cesión de instalación también se establece un mínimo de usuarios, este mínimo está recogido en la normativa de cesión de instalaciones.
- No estará permitido fumar en las instalaciones cubiertas.
- No se podrá acceder con botes y/o recipientes de vidrio a los espacios deportivos.
- Los usuarios deberán ajustarse al horario concertado en concepto de alquiler o reserva.
- Como norma general no está permitido el acceso de animales en las instalaciones deportivas municipales. Dicha norma será derogada temporalmente en casos de fuerza mayor o situaciones concretas mediante aprobación por parte de la Concejalía de Deportes.
- No está permitido comer en las zonas de uso deportivo, ni tirar ningún tipo de desperdicio al suelo.
- No está permitido jugar y/o calentar con balones, pelotas u otros objetos en vestuarios, pasillos de acceso a pistas, graderíos y todas aquellas zonas que no se consideren espacios deportivos.
- No está permitida la colocación de publicidad estática perteneciente a otra institución ajena al ayuntamiento, salvo permiso por parte de la dirección.
- No está permitida la publicidad de bebidas alcohólicas y tabaco.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



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. [deportes@lasrozas.es](mailto:deportes@lasrozas.es) .
- Hoja de reclamaciones o sugerencias de la propia concejalía.
- Portal de transparencia a través de l formulario de propuesta ciudadana
- Teléfono de atención al ciudadano 010 ( si llama desde Las Rozas)



# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

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

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio [deportes@lasrozas.es](mailto:deportes@lasrozas.es)
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es)
- Hoja de reclamaciones o sugerencias propia concejalía que se puede solicitar y presentar en cualquier punto de atención al público de los polideportivos municipales.
- Atención al ciudadano 010

# 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 Público.
- Normativas propias de los servicios deportivos de la concejalía publicadas en <https://www.lasrozas.es/deportes/otros-servicios/oficina-administrativa>



## Concejalía Deportes

Polideportivo Dehesa de Navalcarbón  
Avda. Nuestra Señora del Retamar, 16  
91 757 98 01

Horario de visita:  
Previa petición de hora

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.



## **Polideportivos Municipales**

**POLIDEPORTIVO DEHESA DE NAVALCARBÓN**

Avda. Nuestra Señora del Retamar, 16

91 757 98 11

**POLIDEPORTIVO ENTREMONTES**

C/ Aristóteles, s/n

91 757 98 40

**POLIDEPORTIVO ALFREDO ESPINIELLA**

C/ Comunidad de la Rioja, 4

91 757 98 60

**POLIDEPORTIVO SAN JOSÉ DE LAS MATAS**

C/ Camino del Garzo, 79

91 757 98 80

## Otras Instalaciones Deportivas

CENTRO DE PÁDEL Y FITNESS “DUET SPORT”

Avda. de España, 3

PISTA POLIDEPORTIVA CUBIERTA RETAMAR

C/ Real, s/n

PISTA POLIDEPORTIVA DESCUBIERTA RETAMAR II

C/ Real, s/n

SALA ESCOLAR MARTÍN DONES

C/ Real, s/n

RECINTO FERIAL Y DEPORTIVO VIRGEN DEL RETAMAR

Avda. Nuestra Señora del Retamar, s/n

CENTRO DE PATINAJE

C/ Comunidad de Aragón, s/n

CAMPO DE FÚTBOL PADRE JUÁREZ SETIÉN

C/ Comunidad de Andalucía, s/n

CANAL DE PIRAGÜISMO CARLOS III

Dehesa de Navalcarbón

CAMPO DE RUGBY EL CANTIZAL

C/ Wisteria, s/n

COMPLEJO MUNICIPAL DE HÍPICA

C/ Honduras, s/n

PISTA POLIDEPORTIVA CUBIERTA 1º DE MAYO

C/ Moreno Torroba, s/n (Las Matas)

CAMPAMENTO URBANO FINCA EL PILAR

C/ Castillo de Simancas, s/n

CLUB DE TENIS LAS ROZAS

C/ Comunidad de Murcia, s/n

## Pistas Deportivas Urbanas

PISTA LOS ENEBROS

C/ Fidias, s/n (Monte Rozas)

PISTA LA ENCINA

Avda. de Esparta, s/n (Monte Rozas)

PISTA DE RENFE

C/ San José Obrero. Barrio de RENFE (Las Matas)

PISTA EL DESCUBRIMIENTO

C/ Melodía, s/n (Las Matas)

PISTA POLIDEPORTIVA EL PINAR

C/ Valle del Roncal, s/n

PISTA POLIDEPORTIVA VELÁZQUEZ

C/ Velázquez (Las Matas)

PISTA POLIDEPORTIVA PARQUE DE GRECIA

Pº de Corinto, s/n (Monte Rozas)

PISTA DE TENIS MANACOR

C/ Manacor s/n

PISTA POLIDEPORTIVA JUNÍPEROS

C/ Juníperos s/n

PISTA POLIDEPORTIVA PARQUE ROZAS

Avda. de Andraitx, s/n

PISTA POLIDEPORTIVA RAMÓN Y CAJAL

C/ Ramón y Cajal, s/n

PISTA POLIDEPORTIVA PARQUE BRUSELAS

C/ Lanzarote, s/n

SKATEPARK IGNACIO ECHEVERRÍA

Parque Otero Besteiro

PISTA POLIDEPORTIVA PARQUE DE LISBOA

Avda. de España

PISTA POLIDEPORTIVA LOS JARALES

Avda. de Esparta, 39

PISTA POLIDEPORTIVA ISLAS PITIUSAS

Avda. Islas Pitiusas

PISTA POLIDEPORTIVA SANTA MARÍA

C/ Arenalón s/n

PISTA POLIDEPORTIVA MARAZUELA

Calle Tulipán



## **INFORMACIÓN SOBRE RESERVAS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS**

[www.lasrozas.es/deportes](http://www.lasrozas.es/deportes)

## **TRAMITES DEPORTIVOS ONLINE**

(CON USUARIO Y CONTRASEÑA)

<https://lasrozas.deportsite.net/login>

91 757 98 00

010



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)