

## CARTA DE SERVICIO DE DEPORTES

### 1. Descripción

El Área de Deportes de Alcantarilla gestiona tanto las actividades como las instalaciones deportivas municipales, a la misma vez mantiene una estrecha colaboración con los deportistas, asociaciones y clubs de la localidad, así como con distintas federaciones deportivas.

El deporte es calidad de vida, diversión, salud y superación. Por ello, tratamos de promover de forma general la actividad física y la práctica deportiva en la búsqueda de una vida sana y saludable que mejore la calidad de vida y el bienestar de los vecinos de Alcantarilla.

El Ayuntamiento se propone hacer de Alcantarilla un municipio próspero y dinámico favoreciendo y promocionando la práctica físico-deportiva en el municipio.

Su **objetivo principal** es promocionar de la actividad física y deportiva y el cuidado y control de la salud y la forma física de los deportistas, todo ello para potenciar el desarrollo de la persona, el bienestar físico y la calidad de vida entre la población de Alcantarilla y la sociedad en general.

### 2. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Esta Carta de Servicios se alinea con los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:



ODS1. **Fin de la pobreza**

ODS3. **Salud y Bienestar**

ODS4. **Educación de calidad**

ODS 5. **Igualdad de género**

### 3. Servicios que se ofrecen

Los principales servicios que presta, dirigidos a la población de Alcantarilla en especial, y en general al resto de la sociedad, son:

#### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



- **Instalaciones deportivas para la práctica del deporte** y para el desarrollo de actividades y eventos deportivos.
- **Formación complementaria en actividad física y deportiva**, a través de las escuelas deportivas.
- **Actividades supervisadas** para favorecer la práctica de Actividad Física de forma saludable y el deporte para todos los niveles de práctica.
- **Competiciones al amparo del programa de Deporte Escolar**, en colaboración con los centros docentes de primaria y secundaria de la localidad, como mecanismo de fomento de la actividad deportiva a través del estímulo de la competición.
- **Eventos deportivos** de todo tipo para plasmar el compromiso con la sociedad, dar a conocer el Municipio de Alcantarilla y fomentar la actividad física y deportiva.
- **Gestión y administración**, acciones de publicidad y atención al público de toda la actividad del Servicio.
- **Programa activa:** actuación coordinada en materia de promoción de la actividad física como estilo de vida saludable en población en edad adulta.
- **Escuelas deportivas municipales:** cuya finalidad de atender la demanda de la población en edad escolar en materia deportiva. Los usuarios/as tienen la posibilidad de realizar los siguientes deportes:
  - Gimnasia rítmica.
  - Atletismo
  - Fútbol sala.
  - Fútbol.
  - Baloncesto.
  - Fútbol sala.
  - Fútbol.
  - Baloncesto.
  - Tenis.
  - Triatlón.
  - Ciclismo.
  - Ajedrez.
  - Aikido.
- **Actividades acuáticas:** que se desarrollan en la piscina municipal, entre las que se encuentra:
  - Natación de adultos.

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



- Aquaerobic.
- Gimnasia de mantenimiento.
- Natación para embarazadas.
- Natación para niños/as.
- Natación para bebés.
- Natación escolar.
- Baño libre.

Los servicios deportivos se prestan a través de las siguientes **instalaciones**:

- **Polideportivo Municipal**, que cuenta con dos campos de fútbol de césped artificial, una pista de Atletismo sintética de seis calles, una pista de entrenamiento de césped artificial, Pabellón deportivo Fausto Vicent, una pista polideportiva exterior, dos pistas de pádel, dos pistas de tenis rápidas, una pista de tenis césped artificial y una espeleódromo.
- **Piscina Municipal Cubierta.**
- **5 pabellones deportivos** ubicados en distintos barrios de la ciudad.
- **6 pistas Petanca**, ubicadas en el barrio de las Tejeras.
- **Zona deportiva al aire libre Florentino Gómez** compuesta de una pista polideportiva, una pista de baloncesto, una pista de Pum-Trak

#### 4. **Compromisos de calidad**

- La atención será personalizada, conociendo en todo momento la identidad de la persona que le atiende, adaptada a las circunstancias del interlocutor y durará el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada.
- Cuando la información demandada sea específica, el personal del servicio le pondrá en contacto con el Área competente o le facilitará su número y dirección.
- La atención a los ciudadanos será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal del Servicio Municipal de Deportes, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Se contestará a las solicitudes, quejas, sugerencias y reclamaciones que lleguen a la Concejalía de Deportes en el menor tiempo posible, y en todo caso con un máximo de 10 días hábiles, dando la opción al ciudadano que

#### **DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



elija el canal para recibir la respuesta.

- Se mantendrá contacto permanente con entidades deportivas y ciudadanía.
- Atención a la ciudadanía con un trato adecuado. El objetivo es que la valoración del trato recibido sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- Atención a la población de modo personalizado y profesional. El objetivo es que la valoración del apoyo recibido y de la respuesta ofrecida sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- Atención adaptada, en la medida de lo posible, a las posibilidades horarias de la población, de manera que el 80% sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las personas atendidas califiquen el tiempo de espera transcurrido muy breve, breve y adecuado.
- Instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan. El objetivo es que la valoración con las instalaciones y con los equipamientos sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- Publicación de los servicios y las actuaciones desarrolladas a través de los diferentes medios con los que cuenta el Ayuntamiento: web municipal, redes sociales, emisora municipal. El objetivo es realizar como mínimo 100 actividades de difusión al año en total.
- Contestar el 70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)

