	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Complex Esportiu	Versió: 01
		Data: 21/10/2019
		Pàgina: 1/6

1. Dades de caràcter general i legal 2

- 1.1. Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei.
- 1.2. Descripció del servei.
- 1.3. Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei.
- 1.4. Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis.

2. Compromisos de qualitat 4


- 2.1. Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.
- 2.2. Mecanisme d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada.
- 2.3. Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.
- 2.4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament pel seguiment dels compromisos.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, 6 concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

4. Dades de caràcter complementari 6

- 4.1. Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis

Elaborat per:		Revisat per:	Aprovat per:
Complex Esportiu		Transparència	Ple municipal
Data: 09/2019		Data: 09/2019	Data: 11/2019
Versió:	Data:	Modificacions introduïdes	
01	10/19		

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Complex Esportiu	Versió: 01
		Data: 21/10/2019
		Pàgina: 2/6

1 Dades de caràcter general i legal


1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

El complex esportiu és un equipament municipal que posa a disposició del conjunt de la ciutadania activitats, maquinària i instal·lacions específiques amb la missió de garantir el dret i l'accés a l'activitat física i l'esport de tots els badiencs i badienques com a element essencial de l'estat del benestar i de la cohesió social.

1.2 Descripció del servei

El servei d'Esports, amb els objectius de promoure la pràctica esportiva i oferir activitats fisicoesportives de qualitat adreçades a les diferents franges d'edat, presta els següents serveis al Complex Esportiu:

1. **Activitats dirigides a totes les edats.** El complex esportiu ofereix un ampli ventall d'activitats dirigides per gaudir de l'esport i vetllar per la salut de la ciutadania a través de la pràctica de diferents rutines i exercicis i sessions dirigides amb música i bicicleta. El calendari d'activitats s'aprova trimestralment i es publica al portal d'esports del web municipal.
2. **Entrenament personalitzat (aquàtic, terrestre i rehabilitació).** És un servei individualitzat d'entrenament físic dirigit per un entrenador personal professional per a desenvolupar, educar i motivar en la realització d'un programa d'exercici físic segur i efectiu, d'acord amb l'estat de salut, capacitat, necessitats i metes de la persona usuària.
3. **Definició de plans d'entrenament personalitzats.** És la planificació, en un període de temps, d'unes càrregues de treball per a aconseguir una forma física òptima que ajudi a aconseguir els objectius de l'esportista.
4. **Informació sobre activitats i esdeveniments esportius al municipi.** El complex esportiu organitza els principals esdeveniments esportius que es realitzen a Badia, com son la cursa popular i la nit de l'Esport, entre d'altres. Qualsevol informació referent a la pràctica de l'esport s'informa des del complex esportiu.
5. **Cessió d'espais a entitats esportives.** El complex esportiu es pot utilitzar per part d'entitats, associacions, clubs i persones a títol individual per a activitats esportives, esdeveniments esportius o d'altres tipus, prèvia autorització i abonament de les taxes establertes a les Ordenances Fiscals.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Complex Esportiu	Versió: 01
		Data: 21/10/2019
		Pàgina: 3/6

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

Els ciutadans poden col·laborar en la millora del Complex Esportiu a través dels següents mitjans:

- Electrònicament, al correu electrònic esports@badiadelvalles.net.
- A les xarxes socials següents:
 - Facebook: <https://es-es.facebook.com/EsportsBadia/>
 - Instagram: https://www.instagram.com/esports_badia/
- Presentant una instància, ja sigui presencialment, a l'OAC, com a través de la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>).

El termini de resposta son 10 dies laborables.


Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret legislatiu 1/200, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'Esport.
- Reglament d'ús de les Instal·lacions Esportives Municipals.
- Reglament de cessió d'espais dels centres esportius de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Complex Esportiu	Versió: 01
		Data: 21/10/2019
		Pàgina: 4/6

Podem realitzar aquest tràmit tant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) com a la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>). Cada queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista. El termini de resposta són 10 dies laborables.

2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat són obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Les persones que s'adrecin al complex esportiu per formular una consulta o realitzar un tràmit seran ateses immediatament, d'acord amb la disponibilitat del personal de recepció.

Podran fer ús de les instal·lacions del complex totes les persones que siguin sòcies o aquelles que abonin l'import establert a l'ordenança fiscal. Els menors d'edat hauran d'anar acompanyats del seu responsable legal.

Per accedir a les activitats dirigides és obligatòria la compra de l'abonament d'activitats, que s'haurà de renovar mensualment. Quant a les activitats trimestrals, al final de cada trimestre s'haurà de fer el pagament per continuar el trimestre següent.

És obligatori apuntar-se a la llista d'assistència mitja hora abans de l'inici de cada activitat.

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Els mecanismes d'informació i comunicació són: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic


Presencial:

Complex Esportiu (Adreça: Av. Via de la Plata s/n)

Horaris: De dilluns a divendres: de 7:30h a 22:00h

Dissabtes: de 9:00h a 19:00h

Diumenge: de 10:00h a 14:00h

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Complex Esportiu	Versió: 01
		Data: 21/10/2019
		Pàgina: 5/6

Telefònic: 93.718.36.54

Correu electrònic : esports@badiadelvalles.net


Web: Seu electrònica: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

Web: <http://www.badiadelvalles.cat/esports>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits son els següents:

Compromís de qualitat	Indicador de mesura
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades en relació amb l'adequació dels horaris del complex esportiu siguin superiors a 6 i mai inferiors a 5.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb l'adequació dels horaris superiors a 6. Indicador 2: % de valoracions en relació amb l'adequació dels horaris inferiors a 5.
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades en relació amb l'aforament de les activitats dirigides del complex esportiu siguin superiors a 7 i mai inferiors a 6.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb l'aforament de les activitats dirigides superiors a 7 Indicador 2: % de valoracions en relació amb l'aforament de les activitats dirigides inferiors a 6.
Garantir que el 100% de les valoracions realitzades en relació amb l'adequació de l'espai físic del complex esportiu siguin superiors a 5.	Indicador: % de valoracions en relació amb l'adequació de l'espai físic inferiors a 5.
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades en relació amb la competència professional del personal de recepció sigui superior a 8 i mai inferior a 6.5.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb la competència professional del personal de recepció superiors a 8. Indicador 2: % de valoracions en relació amb la competència professional del personal de recepció inferiors a 6.5.
Garantir que el 100% de les queixes i suggeriments relatives al complex esportiu es responen amb un màxim de 10 dies hàbils des de que el servei les recepciona.	Indicador: % de queixes i suggeriments relatius al complex esportiu es responen en un màxim de 10 dies hàbils.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Complex Esportiu	Versió: 01
		Data: 21/10/2019
		Pàgina: 6/6

El seguiment de la carta es podrà consultar de manera quadrimestral al portal de transparència, al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com del complex esportiu.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors.

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Ciutadania i drets civils

Servei: Esports

Tècnic d'Esports: Nicolás Maccio Tosi

Adreça: Av. Via de la Plata s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 93.718.36.54

Bústia de correu: esports@badiadelvalles.net