



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE

ORDEN de 28 de octubre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano de la Casa de Federaciones Deportivas.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, vistos:

- El proyecto de Carta de Servicios de la Casa de Federaciones Deportivas elaborado por la Dirección General de Deporte.
- El informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Casa de Federaciones Deportivas que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden y del anexo que la acompaña en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 28 de octubre de 2013.

**La Consejera de Educación, Universidad,
Cultura y Deporte,
DOLORES SERRAT MORÉ**



CARTA DE SERVICIOS DE LA CASA DE FEDERACIONES DEPORTIVAS.

1. PRESENTACIÓN.

Misión: La Casa de Federaciones Deportivas está destinada a la cesión del uso de un espacio físico a las Federaciones Deportivas Aragonesas, que carezcan de sede federativa propia, para la ubicación de sus oficinas administrativas y/o técnicas, dirigiendo desde allí sus acciones referidas a la gestión de su propia actividad y a la atención al público y personas y entidades integradas en las mismas.

Visión: A través de la Casa de Federaciones Deportivas, la Dirección General del Deporte del Gobierno de Aragón, pretende poner un espacio físico a disposición de las Federaciones Deportivas Aragonesas que lo precisen, favoreciendo con ello una mejor prestación de los servicios deportivos a los que dirigen sus actuaciones, en el ejercicio de las funciones delegadas recogidas en la Ley 4/1993, de 16 de marzo, del deporte en Aragón.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Denominación del Centro: Casa de Federaciones Deportivas
Departamento de adscripción: Educación, Universidad, Cultura y Deporte.
Dirección: Avenida de Ranillas 101, semisótano. 50018 ZARAGOZA.
Dirección electrónica: fdeportivas1@aragon.es
Página web: <http://deporte.aragon.es>
Teléfono: 976 73 03 18
Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9 a 21,30 horas.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Líneas de autobuses Ci1, Ci2, (también 23, 43 y 44).
- Línea de tranvía 1.
- Estación de bicicletas nº 2 (también 1 y 69).

Mapa geográfico de localización:



3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA.

- Ley 4/1993, de 16 de marzo, del deporte en Aragón.
- Las sucesivas Órdenes por la que se regulen anualmente los precios públicos en materia de instalaciones deportivas y actividades de formación deportiva.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS.

- Apertura y cierre del edificio de Casa de Federaciones deportivas.
- Servicio de conserjería e información general al público.
- Recepción de solicitudes de las Federaciones Deportivas acerca de servicios y reservas de salas.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACION CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- A que los ciudadanos puedan recibir información personal, telefónica y a través del tablón de anuncios, en materia de horarios de atención al público de las diferentes Federaciones Deportivas ubicadas en el edificio y su emplazamiento dentro del mismo.



- A que las entidades deportivas puedan reservar las salas existentes en el edificio.
- A que las Federaciones deportivas instaladas en el inmueble dispongan de un servicio general de conserjería.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- En estas dependencias (o en la Dirección General del Deporte).
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN. INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICION
Actualización de la información contenida en el tablón de anuncios y en la página web, al menos 2 veces al mes	Nº de veces al mes que se actualizan los contenidos	Registro de modificaciones
Adecuada atención a las solicitudes de información, en sus modalidades presencial, telefónica, o por correo electrónico	Nº de quejas presentadas anualmente	Libro de quejas y sugerencias.
Resolución de las solicitudes de reserva de sala en menos de 24 horas	Nº de peticiones tramitadas en menos de 24 horas	Registro de solicitudes y comunicación.

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la carta de servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

10. OTRA INFORMACIÓN.