



**ORDEN de 5 de diciembre de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Estadio de Atletismo del Centro Aragonés del Deporte.**

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 Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, modificado por Decreto 100/2014, de 24 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios establece en su artículo 5 que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de los compromisos y objetivos contenidos en ellas, 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 del Estadio de Atletismo del Centro Aragonés del Deporte elaborado por la Dirección General de Deporte
- El informe emitido por la Inspección General de Servicios,

Resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Estadio de Atletismo del Centro Aragonés del Deporte 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, 5 de diciembre de 2014.

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



## **CARTA DE SERVICIOS DEL ESTADIO DE ATLETISMO DEL CENTRO ARAGONÉS DEL DEPORTE.**

### **1. PRESENTACIÓN.**

**Misión:** El Estadio de Atletismo del Centro Aragonés del Deporte está destinado a la práctica del atletismo por parte de los ciudadanos (con licencia deportiva o sin ella), en sus manifestaciones competitiva, de entrenamiento, de tecnificación y de iniciación, ya sea de manera libre u organizada. Así mismo se postula como un centro deportivo a utilizar por deportistas practicantes de otras modalidades deportivas para la mejora de sus prestaciones de entrenamiento.

**Visión:** A través del Estadio de Atletismo del Centro Aragonés del Deporte, la Dirección General del Deporte del Gobierno de Aragón, pretende poner a disposición de los ciudadanos y las entidades deportivas, sociales o educativas, un espacio deportivo singular que permita la práctica específica de la modalidad deportiva atlética y de otras modalidades que puedan desarrollar en ella su actividad cotidiana de entrenamiento, además de permitir la celebración de competiciones deportivas de atletismo de ámbito autonómico, estatal e internacional, mejorando de esta forma las condiciones de la práctica deportiva en Aragón, y propiciando el estímulo de la tecnificación deportiva.

### **2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.**

Denominación del Centro: Estadio de Atletismo del Centro Aragonés del Deporte.

Departamento de adscripción: Educación, Universidad, Cultura y Deporte.

Dirección: C/ Poeta Luciano Gracia s/n. 50018 ZARAGOZA.

Dirección electrónica: estadio.cad@aragon.es

Página web: <http://deporte.aragon.es>

Teléfono: 976 10 62 02

Fax 976 10 62 03

Horario de atención al público:

- De lunes a viernes de 10 a 13 horas y de 17.30 a 22.30 horas.
- Sábados de 11 a 14 horas.

Sábados tarde y domingo; Si hay competición, previa solicitud.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Líneas de autobuses 43 y 44.
- Línea de tranvía 1 (Campus Río Ebro).

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 regulan anualmente los precios públicos en materia de instalaciones deportivas y actividades de formación deportiva.

### 4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS.

- Atención al público e información telefónica y presencial.
- Entrega y recepción de material deportivo del almacén propio a los usuarios.
- Apertura de la zona de público en competiciones.
- Montaje y desmontaje de equipamiento deportivo y accesorios necesarios para la celebración de pruebas deportivas en competición.
- Mantenimiento y reposición del material deportivo y equipamiento de la instalación deportiva.
- Control, supervisión y mantenimiento de los diferentes sistemas electrónicos necesarios para la celebración de pruebas deportivas: fotofinish, sistema informático y soporte, conexiones, sala de prensa, video.



- Organización del estadio para competiciones: cámara de llamadas, zona de control antidopaje, espacio espectadores, zonas de jueces, secretaría de competición, zona de premiaciones, etc.
- Organización de ruedas de prensa y presentaciones de eventos deportivos.
- Control y supervisión del uso de la pista de atletismo, zona interior de césped, zona de lanzamientos, zona de calentamiento, gimnasio, vestuarios y aseos, bañera de hielo, aula-sala de prensa, y resto de instalaciones.

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

- A recibir información personal, telefónica, en soporte electrónico y a través del tablón de anuncios exterior e interior, en materia de horarios de apertura, cierre, y utilización, precios públicos, sistema de acceso y normas de uso de la instalación deportiva.
- A recibir información personal, telefónica, en soporte electrónico y a través del tablón de anuncios exterior e interior, acerca de los horarios de las competiciones que tienen lugar en la instalación.
- A que las diferentes entidades deportivas puedan reservar los distintos espacios deportivos con que cuenta la instalación.
- A que los atletas y deportistas que utilizan la instalación, puedan realizar sus entrenamientos en las condiciones adecuadas.

#### **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 y 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.**

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDICION</b>
- El 80 % de los informes acerca de la instalación deportiva y su equipamiento, emitidos en un año por el Comité Territorial de Jueces de Atletismo serán favorables.	- Porcentaje de informes favorables o desfavorables del Comité Territorial de Jueces de Atletismo.	Informes del Comité Territorial de Jueces de Atletismo.



- El valor medio del grado de satisfacción de los usuarios acerca de la instalación deportiva y su equipamiento será superior a 65 puntos sobre un total de 100.	- Porcentaje de encuestas de satisfacción de usuarios con puntuación superior a 65 puntos.	Encuesta de satisfacción
- El valor medio del grado de satisfacción de los usuarios acerca de la atención a las solicitudes de información, en sus modalidades presencial, telefónica, o por correo electrónico, será superior a 80 puntos sobre un total de 100.	- Porcentaje de encuestas de satisfacción de usuarios con puntuación superior a 80 en el apartado de atención a las solicitudes de información.	Encuesta de satisfacción
- El valor medio del grado de satisfacción de los usuarios relativo al adecuado mantenimiento de los diferentes espacios deportivos del estadio de atletismo (pista de atletismo, zona interior de césped, zona de lanzamientos, zona de calentamiento, gimnasio, vestuarios y aseos, aula-sala de prensa, almacén) será superior a 70 puntos sobre un total de 100.	- Porcentaje de encuestas de satisfacción de usuarios con puntuación superior a 70 puntos en el apartado correspondiente.	Encuesta de satisfacción
Actualización de la información contenida en el tablón de anuncios y en la página web, al menos 2 veces al mes. Incluida la información sobre competiciones.	- Nº de veces al mes que se actualizan los contenidos	Registro de modificaciones

**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.**