

1. **Desarrollamos**, como mínimo, una **Jornada o Taller de Autoprotección para Mujeres** por distrito. El 90% de las mujeres se mostrarán muy satisfechas.
2. Contestaremos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**, como máximo, en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.



Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es.

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 26/10/2006 - Certificada 15/01/2019 - Evaluada 16/06/2020

Carta de Servicios 2020

Clases y escuelas deportivas

Ejercicio físico y deporte desde la infancia

285.732 plazas ofertadas

90.970 plazas en escuelas infantiles

175 escuelas de colaboración con **12.638** plazas en **650** grupos

1.742 plazas en Autoprotección para mujeres

1.578 plazas en programa deporte en la calle y

2.411 en ejercicio físico y salud

Datos 2019

Qué SERVICIOS te ofrecemos

Enseñar y promocionar el ejercicio físico y el deporte, a través de:

> Actividades para preinfantiles e infantiles:

Las **Escuelas Deportivas** son actividades generalmente dirigidas a niñas y niños, en las que se enseña una disciplina deportiva reglamentada.

Las **Escuelas Municipales de Promoción Deportiva** son actividades que se desarrollan en instalaciones de los **centros escolares y las Aulas Deportivas** son programas dirigidos al alumnado, proporcionando a las/os menores alternativas de ocio y diversión mediante el conocimiento de actividades deportivas cuya práctica no es posible en el ámbito escolar.

> Actividades para jóvenes, adultos y mayores:

Las **clases deportivas** son actividades dirigidas generalmente a jóvenes, adultos y mayores de 65 años, en las que se persigue la mejora de la condición física y la salud y la recreación u ocupación del tiempo libre.

Cursos, jornadas y seminarios deportivos de autoprotección para las mujeres.

> Actividades para personas con discapacidad o exclusión social:

Se facilitará la inclusión en las actividades del Programa General de Clases y Escuelas, de personas en estas situaciones.

> **Programas deportivos en la calle:** caminar, correr, marcha nórdica y ciclismo.

> **Informar** sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros Deportivos Municipales](#).

> **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Los **horarios** de las clases y escuelas serán fijados y asignados por las instalaciones deportivas.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. **Adaptamos la oferta de clases y escuelas deportivas a la demanda y las expectativas**, de las personas usuarias. Valoración de las expectativas del 75%: 7. Valoración media con el cumplimiento de las expectativas: 7,5. Valoración media con la variedad y amenidad: 7,5.
2. **Ofertamos actividades deportivas para personas con discapacidad**, en al menos, 200 grupos diferenciados, y relativos a 16 modalidades deportivas como mínimo.
3. **Ofrecemos**, al menos, **un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad** por centro deportivo municipal con piscina climatizada.
4. **Facilitamos la inclusión** en las actividades del Programa General de Clases y Escuelas de personas en situaciones especiales.
5. **Disponemos de material deportivo en el estado adecuado y en cantidad suficiente**. El 60% valorarán el material deportivo con un 7. Valoración media del material: 6,5
6. **Adecuamos el número de personas que componen los grupos** de la clase y escuela deportivas (ocupación) a la modalidad deportiva, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte. Valoración del 65% de la ocupación por clase o escuela: 7. Valoración media de la ocupación de los grupos: 7
7. **Adecuamos la duración de las sesiones** a la actividad, grupo de edad y nivel, empezarán y terminarán puntualmente. El 75% valoran la duración de las sesiones y su puntualidad con un 7. Valoración media de la duración de las sesiones y su puntualidad: 7,5
8. **El profesorado atiende de forma correcta, motiva y estimula al alumnado, y cumple los objetivos marcados**. El 75% valoran al profesorado con un 7. Valoración media del profesorado: 7,5
9. **Prestamos unos servicios de clases y escuelas deportivas de calidad**. El 75% valoran los servicios de las clases y escuelas con un 7. Valoración media de estos servicios: 7,5. Anualmente se realizaran como mínimo 2 encuestas de satisfacción a las personas usuarias.
10. **Desarrollamos Escuelas Municipales de Promoción Deportiva** en centros escolares, en horario extraescolar. El 80% valoran estas Escuelas con un 8. Valoración media de las Escuelas: 8.
11. **Organizamos las Aulas deportivas municipales** manteniendo o aumentando su número y el de las disciplinas deportivas implantadas.
12. **Organizamos** como mínimo los siguientes **Programas deportivos en la calle y grupos**: Caminar por Madrid 25 grupos, Correr por Madrid 16 grupos, Ciclismo por Madrid 6 grupos y Marcha nórdica por Madrid 21 grupos.