

11. **Organizamos las Aulas deportivas municipales** manteniendo o aumentando el número de sesiones y el número 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, Marcha nórdica: 21 grupos, Triatlón por Madrid: 2 grupos y Piragüismo por Madrid: 2 grupos. Desarrollamos, como mínimo, una Jornada o Taller de Autoprotección para Mujeres por distrito. El 90% de las mujeres se muestran muy satisfechas.
13. Contestamos 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 - Colaborar: voluntariospormadrid.madrid.es.

También en el teléfono gratuito 010, o en el 914 800 010, si llama desde fuera de la ciudad de Madrid y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Si es una persona mayor de 65 años a través del número 900 111 065. Y además, en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



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

Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada 26/10/2006 - Certificada 03/12/2021 - Evaluada 26/05/2023



Carta de Servicios 2023

Clases y escuelas deportivas

Ejercicio físico y deporte desde la infancia

171.713 plazas ofertadas

62.662 plazas en escuelas infantiles

240 escuelas de colaboración con 14.866 plazas en 892 grupos

997 plazas en Autoprotección para mujeres

15.437 plazas en programa deporte en la calle y

1.980 en ejercicio físico y salud

Datos 2022

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 los centros escolares dirigidos al alumnado en horario extraescolar con la finalidad de extender la práctica deportiva entre la población escolar madrileña.

- Las **Aulas Deportivas** son programas dirigidos al alumnado en horario escolar para promover la práctica del ejercicio físico.

▪ **Actividades para jóvenes, adultos y mayores:**

- Clases deportivas dirigidas de **renovación mensual**: ofertadas a jóvenes, adultos y mayores de 65 años en las que se persigue la mejora de la condición física y la salud, la recreación y la ocupación del tiempo libre.

- Clases deportivas dirigidas **abiertas**: ofertadas a jóvenes y adultos de acceso libre que se reservarán por Internet a través de los diversos canales habilitados al efecto (app, página web, etc.) o presencialmente en las oficinas de los centros deportivos municipales.

▪ **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, triatlón, ciclismo y piragüismo.

> 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.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. **Adaptamos la oferta** de clases y escuelas deportivas a la **demanda y las expectativas** de los distintos grupos de edad. Al menos el 75% de las personas usuarias **valoren el cumplimiento de las expectativas** en 7 y la valoración en 7,5. **Valoración tanto de la variedad y de la amenidad** en 7,5.
2. **Ofertamos actividades deportivas para personas con discapacidad**, en al menos 230 grupos específicos y relativos a 20 modalidades deportivas como mínimo, de los cuales, al menos 190 grupos son de actividad acuática.
3. **Facilitamos la inclusión** en las actividades del Programa General de Clases y Escuelas Deportivas de personas en situaciones especiales. Como mínimo para 2.000 personas con discapacidad y 700 personas en riesgo de exclusión.
4. **Disponemos de material deportivo en el estado adecuado y en cantidad suficiente**. Al menos el 60% de las personas usuarias lo valoren con una nota igual o superior a 7 y que la valoración sea igual o superior a los 6,5.
5. **Adecuamos el número de personas que componen los grupos** de las clases y escuelas deportivas a la modalidad deportiva, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte. Al menos el 60% de las personas usuarias valoren el número de personas en clase y el espacio disponible con 7 y la valoración sea 6,5.
6. **Adecuamos la duración de las sesiones** de las clases y escuelas a la actividad, grupo de edad y nivel; **empezarán y terminarán puntualmente**. Al menos que el 75% de las personas usuarias valoren la duración de las sesiones y el 80% su puntualidad, con una nota igual o superior a 7 y que la valoración sea igual o superior a 7,5. Número inferior a 350 expedientes de solicitud de devolución de ingresos indebidos.
7. **El profesorado atiende de forma correcta, motiva y estimula al alumnado y cumple los objetivos** marcados para las distintas actividades deportivas que se imparten. Al menos el 75% de las personas usuarias valoren al profesorado de las clases y escuelas deportivas con una nota igual o superior a 7 y que la valoración sea igual o superior a 7,5.
8. **Prestamos unos servicios de clases y escuelas deportivas de calidad**. Al menos el 75% de las personas usuarias valoren los servicios de las clases y escuelas con una nota igual o superior a 7 y que la valoración sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. Se realizarán 5 encuestas.
9. **Desarrollamos Escuelas Municipales de Promoción Deportiva** en centros escolares, en horario extraescolar. Al menos, el 80% de los directores de los centros escolares den nota igual o superior a 8 y que la valoración sea igual o superior a 8.

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