



CONSEJERÍA DE LOS JÓVENES Y DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN de 15 de julio de 2008, de la Dirección General de Deportes, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Centro Extremeño de Formación Deportiva" y se dispone su publicación. (2008062230)

Elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Centro Extremeño de Formación Deportiva, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe previo del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada "Centro Extremeño de Formación Deportiva", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar, para su exposición/distribución en la red de Centros de Atención Administrativa y Oficinas de Respuesta Personalizada, una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Centro Extremeño de Formación Deportiva, según las características técnicas del modelo normalizado de impresión para los folletos divulgativos aprobadas por Resolución de 9 de febrero de 2005, de la entonces Dirección General de Coordinación e Inspección (DOE núm. 20, de 19/02/2005).

Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, así como en la página web del propio Centro Extremeño de Formación Deportiva, a través de las direcciones de Internet <http://observatorio.juntaex.es/> y <http://www.cexfod.es> respectivamente.

Mérida, a 15 de julio de 2008.

El Director General de Deportes,
FABIÁN QUESADA GÓMEZ



A N E X O

“CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO EXTREMEÑO DE FORMACIÓN DEPORTIVA”

PRÓLOGO

El Centro Extremeño de Formación Deportiva es un Órgano dependiente de la Dirección General de Deportes, de la Consejería de los Jóvenes y del Deporte, que desempeña, entre otras, las funciones de promocionar la formación deportiva en sus diferentes áreas y niveles, en coordinación con las distintas personas, entidades o instituciones, pública o privadas, relacionadas con el mundo del deporte y la actividad física, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El objetivo de esta Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios por parte del Centro Extremeño de Formación Deportiva. Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Datos identificativos.

El Centro Extremeño de Formación Deportiva es un Órgano dependiente de la Dirección General de Deportes, de la Consejería de los Jóvenes y del Deporte de la Junta de Extremadura.

El Centro Extremeño de Formación Deportiva, como órgano adscrito a la Dirección General de Deportes en virtud de lo dispuesto en el Decreto 193/2007, de 20 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de los Jóvenes y del Deporte, desarrolla las tareas de fomentar, promocionar y coordinar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la formación deportiva en sus diferentes áreas y niveles; tareas que le fueron conferidas por Decreto 138/2004, de 2 de septiembre, por el que se determina la organización, estructura, competencias y funcionamiento del Centro Extremeño de Formación Deportiva.

1.2. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el propio Centro Extremeño de Formación Deportiva perteneciente a la Dirección General de Deportes de la Consejería de los Jóvenes y del Deporte de la Junta de Extremadura, sito en el Edificio de la Facultad de Ciencias del Deporte, Avda. de la Universidad, s/n. (Cáceres). Este Centro desempeña sus funciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura a través de su sede que se encuentra ubicada en la dirección indicada.

1.3. Direcciones y horarios.

— Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

- Dirección: Edificio de la Facultad de Ciencias del Deporte.



Avda. de la Universidad, s/n.

10071 – Cáceres

- Teléfonos: 927/182626 – 927/181939.
- Fax: 927/182315.
- E-mail: cexfod@juntaextremadura.net
- Página en Internet: <http://www.cexfod.es>

— Horarios:

- Horario administrativo en la sede del Centro Extremeño de Formación Deportiva:
Lunes a Viernes de 8,00 a 15,00 h.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Centro Extremeño de Formación Deportiva presta diferentes servicios que se relacionan y describen a continuación:

2.1. Un servicio de información y documentación al ciudadano orientado a:

- Facilitar al ciudadano información de carácter general y particular sobre los servicios que presta el Centro Extremeño de Formación Deportiva.
- Atender consultas telefónicas, presenciales, vía correo electrónico y por escrito de cualquier usuario.
- Realizar la actualización de toda la información recogida en la página web del servicio, con el fin de informar al usuario de todo lo referente al Centro Extremeño de Formación Deportiva y los servicios que ofrece.
- Desarrollar funciones de documentación en materia del deporte y la actividad física.

2.2. Un servicio de planificación y promoción de la formación deportiva, que se concreta en:

- Recopilar las propuestas y/o demandas de actividades formativas, realizadas por correo electrónico o de forma presencial, con el fin de tenerlas en cuenta a la hora de diseñar futuros Planes de Formación.
- Diseñar, planificar y difundir el Plan Anual de Formación, con criterios de calidad, contemplando actividades formativas presenciales e impartidas a través de teleformación.
- Impulsar la colaboración con otras Instituciones y Agentes del Sistema Deportivo Extremeño para la formación de grupos de investigación y trabajo.

2.3. Un servicio de gestión y desarrollo de las actividades formativas consistente en:

- Gestionar los recursos necesarios para desarrollar el Plan de Formación establecido.



- Seleccionar y convocar a los alumnos participantes en las actividades formativas organizadas.
- Gestionar la formación de los entrenadores deportivos en el marco de lo establecido en la Orden Ministerial de Educación, Ciencia y Deporte ECD/3310/2002, de 16 de diciembre.
- Tramitar la homologación de las actividades formativas incluidas en el Plan de Formación, con el fin de obtener el máximo reconocimiento posible de las mismas.
- Evaluar y analizar la satisfacción de los alumnos participantes en las actividades formativas desarrolladas, con el fin de mejorar los Planes de Formación futuros.
- Tramitar y expedir los certificados acreditativos de la asistencia y/o asistencia y aprovechamiento de los alumnos a las distintas actividades formativas, así como los de dirección y docencia del profesorado.
- Tramitar las retribuciones a directores, colaboradores y ponentes, por colaboraciones de carácter no permanente ni habitual en las actividades formativas organizadas por el Centro.
- Editar el material docente en aquellas actividades formativas que se consideren necesarias.

3. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS.

3.1. Legislación relacionada con la prestación de los servicios.

a) De ámbito estatal:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1913/1997, de 19 de diciembre, por el que se configuran como enseñanzas de régimen especial las conducentes a la obtención de titulaciones de técnicos deportivos, se aprueban las directrices generales de los títulos y de las correspondientes enseñanzas mínimas.
- Orden Ministerial, de 30 de julio de 1999, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de las formaciones de entrenadores deportivos a las que se refiere en el artículo 42 y la disposición transitoria primera del Real Decreto 1913/1997, de 19 de diciembre.
- Orden Ministerial 454/2002, de 22 de febrero, por la que se establecen los elementos básicos de los informes de evaluación de las enseñanzas conducentes a la obtención de titulaciones de técnicos deportivos reguladas por el Real Decreto 1913/1997, de 19 de diciembre, así como los requisitos formales derivados del proceso de evaluación que son necesarios para garantizar la movilidad de los alumnos.
- Orden Ministerial ECD/3310/2003, de 16 de diciembre, que regula los aspectos curriculares, los requisitos generales y los efectos de la formación en materia deportiva a los que se refiere el Real Decreto 1913/1997, de 19 de diciembre.



b) De ámbito autonómico:

- Ley 2/1995, de 6 de abril, del Deporte de Extremadura.
- Decreto 138/2004, de 2 de septiembre, por el que se determina la organización, estructura, competencias y funcionamiento del Centro Extremeño de Formación Deportiva.
- Orden de 16 de febrero de 2005, sobre autorización administrativa para cursos de formación de entrenadores promovidos por las federaciones deportivas en el ámbito territorial de Extremadura, a los efectos de correspondencia con las enseñanzas deportivas.
- Orden de 15 de septiembre de 2006, de la Consejería de Cultura, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Centro Extremeño de Formación Deportiva.
- Orden de 15 de septiembre de 2006, de la Consejería de Cultura, por la que se regulan y aprueban los baremos retributivos por colaboración de carácter no permanente ni habitual en las actividades formativas organizadas por la Consejería de Cultura a través del Centro Extremeño de Formación Deportiva dependiente de la Dirección General de Deportes.

3.2. Legislación relacionada con los derechos de los ciudadanos.

a) De ámbito estatal:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

b) De ámbito autonómico:

- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Orden de 11 de septiembre de 2000, que aprueba el Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura.



4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

4.1. La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos que los demandan, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad asumidos por el Centro Extremeño de Formación Deportiva.

A) En relación con el servicio de información y documentación al ciudadano:

- I. Atenderemos las solicitudes de información realizadas por escrito o a través de correo electrónico, por el mismo medio en el que son solicitadas, en un plazo inferior a 10 días hábiles, desde la recepción de la misma.
- II. Llevaremos a cabo la actualización de la página web del Centro ante cambios que afecten a los contenidos de la misma, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha en la que se origine el cambio.

B) En relación con el servicio de planificación y promoción de la formación deportiva:

- III. Elevaremos al Comité de Dirección del Centro Extremeño de Formación Deportiva, la propuesta del plan anual de actividades formativas del Centro en el último trimestre del año anterior a su periodo de vigencia.
- IV. Difundiremos el plan de formación anual del Centro a través de folletos, carteles, medios de comunicación y otros soportes de divulgación.
- V. Alojaremos el plan de formación en la página web del Centro Extremeño de Formación Deportiva, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su publicación en el DOE.

C) En relación con el servicio de gestión y desarrollo de las actividades formativas:

- VI. Seleccionaremos y convocaremos a los alumnos participantes en las actividades formativas con una antelación mínima de 7 días hábiles con respecto a la fecha de inicio de la actividad.
- VII. Pondremos a disposición de los alumnos, todo el material docente facilitado por los ponentes, mediante su alojamiento en la web del Centro.
- VIII. Mantendremos en la web del Centro el material docente de las formaciones desarrolladas un tiempo mínimo de un mes, desde la finalización de la actividad formativa.
- IX. Pondremos a disposición de los alumnos un modelo de encuesta para evaluar la calidad de todas las actividades desarrolladas por el Centro.
- X. Nos comprometemos a alcanzar un valor medio de bueno en el grado de satisfacción de los alumnos participantes en las actividades formativas desarrolladas por el Centro, según el índice de equivalencia de la encuesta facilitada.
- XI. Expediremos los certificados acreditativos de la asistencia y/o asistencia y aprovechamiento de los alumnos a las distintas actividades formativas en un plazo máximo de 20 días hábiles, desde la finalización de la actividad formativa.



XII. Nos comprometemos a impartir actividades formativas de calidad reconocida, mediante la homologación de las mismas.

XIII. Tramitaremos las retribuciones por colaboración de carácter no permanente ni habitual en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la finalización de la actividad formativa.

4.2. Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:

- A) Porcentaje de solicitudes de información realizadas por escrito o a través de correo electrónico atendidas por el mismo medio en el que son solicitadas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la recepción de las mismas respecto del total de las presentadas.
- B) Plazo medio de atención a solicitudes de información realizadas por escrito o a través de correo electrónico.
- C) Número de quejas o reclamaciones por demora en la contestación, ante solicitudes de información realizadas por escrito o por correo electrónico.
- D) Porcentaje de actualizaciones de la página web ante cambios que afecten a los contenidos de la misma realizadas en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se origina el cambio respecto del total de las actualizaciones realizadas.
- E) Plazo medio de actualización de la página web del Centro, ante cambios que afecten a los contenidos de la misma, desde la fecha en la que se origina el cambio.
- F) Propuestas elevadas al Comité de Dirección sobre el plan anual de actividades formativas del Centro en el último trimestre del año anterior a su periodo de vigencia.
- G) Número total de folletos editados para difundir el plan de formación anual del Centro.
- H) Número total de notas de prensa remitidas a los medios de comunicación para difundir el plan de formación anual del Centro.
- I) Número total de carteles editados para difundir el plan de formación anual del Centro.
- J) Porcentaje de alojamientos del plan de formación en la página web del Centro Extremeño de Formación Deportiva realizados en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su publicación en el DOE.
- K) Porcentaje de selecciones y convocatorias de alumnos participantes en las actividades formativas realizadas con una antelación mínima de 7 días con respecto a la fecha de inicio de la actividad, respecto del total de selecciones y convocatoria de alumnos realizadas.



- L) Porcentaje de actividades formativas desarrolladas en las que se pone a disposición del alumno el material docente facilitado por los ponentes mediante su alojamiento en la web del centro respecto del total de las actividades formativas desarrolladas.
- M) Porcentaje de actividades formativas en las que el material docente de las mismas es mantenido en la web del Centro un tiempo mínimo de un mes, desde la finalización de la actividad con respecto al total de actividades formativas desarrolladas.
- N) Quejas con respecto al no mantenimiento del material docente de las actividades formativas en la web del Centro.
- O) Porcentaje de actividades desarrolladas por el Centro, en las que se pone a disposición de los alumnos el modelo de encuesta respecto del número total de actividades desarrolladas por el Centro.
- P) Valor medio de la satisfacción de los alumnos que participan en las actividades formativas desarrolladas por el Centro.
- Q) Porcentaje de certificados acreditativos de la asistencia y/o asistencia y aprovechamiento de los alumnos a las distintas actividades formativas, expedidos en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la finalización de la actividad formativa, respecto del número total de certificados acreditativos expedidos.
- R) Plazo medio de expedición de los certificados acreditativos de la asistencia y/o asistencia y aprovechamiento de los alumnos a las distintas actividades formativas, desde la finalización de la actividad formativa.
- S) Porcentaje de actividades formativas homologadas respecto del número total de actividades formativas desarrolladas.
- T) Porcentaje de retribuciones por colaboración de carácter no permanente ni habitual tramitadas en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la finalización de la actividad formativa, respecto del total de retribuciones por colaboración tramitadas.
- U) Plazo medio de tramitación de las retribuciones por colaboración de carácter permanente ni habitual desde la finalización de la actividad formativa.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha elaborado y aprobado la "Carta de Derechos de los Ciudadanos". Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como el instrumento



que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional; con ella, los ciudadanos y ciudadanas se erigen en la prioridad para dicha Administración, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiéndoles en su referente de actuación.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un elemento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos. En ella, se reconocen los Derechos "a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos", "a recibir una atención adecuada", "a obtener información", "a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada", "a una Administración responsable ante el ciudadano" y "a participar activamente en los servicios públicos".

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Centro Extremeño de Formación Deportiva a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizarán periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

5.3. Quejas y Sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración Autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica destinataria del servicio prestado a la que éstos representen; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.



Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: quejas@juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá hacerse constar el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.