

Dirección: Plaza Luis León Huerta Nº1

CP: 38430, Icod de los Vinos

Tfno.: 922812226



CARTA DE SERVICIOS

1. Presentación

La presente Carta de Servicios tiene por objeto informar a la ciudadanía, a las personas usuarias y a las entidades colaboradoras sobre los servicios prestados por ICODTESA en dos de sus principales centros de actividad: la Piscina Municipal Eusebio Borges y el Parque del Drago.

Este documento recoge los servicios que se ofrecen, los compromisos de calidad asumidos, los derechos de las personas usuarias, los mecanismos de participación y los indicadores previstos para evaluar el grado de cumplimiento.

ICODTESA, como entidad gestora de servicios y espacios de interés público en el municipio de Icod de los Vinos, orienta su actividad a la prestación eficiente de servicios, la mejora continua, la atención a la ciudadanía, la promoción del patrimonio local y el impulso de un modelo de gestión sostenible, ordenado y alineado con el interés general.

2. Quiénes somos

ICODTESA es la entidad responsable de la gestión de distintos servicios e instalaciones municipales, entre ellos la Piscina Municipal Eusebio Borges y el Parque del Drago, desarrollando funciones vinculadas a:

- La prestación de servicios deportivos y de bienestar.
- La gestión de espacios turísticos, culturales y patrimoniales.
- La atención al público y la mejora de la experiencia de uso y visita.
- La conservación, valorización y difusión de recursos de interés municipal.
- El apoyo a iniciativas educativas, turísticas y de concienciación ambiental.

La actividad de ICODTESA se inspira en los principios de eficacia, accesibilidad, transparencia, sostenibilidad, seguridad, conservación del patrimonio y orientación al usuario.

3. Misión, visión y valores

Misión

Prestar servicios públicos y de interés general con criterios de calidad, eficiencia y cercanía, mejorando la experiencia de residentes y visitantes y contribuyendo al desarrollo social, deportivo, turístico, cultural y económico del municipio.

Visión

Consolidar una gestión moderna y profesional de los espacios y servicios municipales, posicionando a la Piscina Municipal Eusebio Borges y al Parque del Drago como referentes de servicio, conservación, uso responsable y valorización del patrimonio local.

Valores

- Vocación de servicio público.
- Atención cercana y profesional.

Mejora continua.
Seguridad y mantenimiento adecuado de las instalaciones.
Sostenibilidad y respeto al entorno.
Protección y difusión del patrimonio natural y cultural.
Transparencia y responsabilidad en la gestión.

4. Servicios prestados

4.1. Piscina Municipal Eusebio Borges

La Piscina Municipal Eusebio Borges presta, con carácter general, los siguientes servicios:

Uso de instalaciones acuáticas para la práctica deportiva, recreativa y de mantenimiento físico.
Actividades de natación y acondicionamiento físico en medio acuático.
Servicios dirigidos a diferentes perfiles de usuarios, incluyendo población infantil, juvenil, adulta y personas mayores, en función de la programación vigente.
Información y atención al público sobre horarios, normas de uso, disponibilidad y actividades.
Gestión de accesos, inscripciones, reservas o modalidades de uso que se establezcan.
Mantenimiento, limpieza, control y supervisión básica de las instalaciones.
Aplicación de normas de seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del servicio.
Finalidad del servicio

Promover la actividad física, la salud, el deporte y el bienestar de la ciudadanía mediante una instalación segura, ordenada y accesible.

HORARIO:

De lunes a viernes de 07:00 a 22:00 HORAS

Sábado de 09:00 a 14:00 HORAS

Requisitos y condiciones de acceso:

No existen requisitos ni condiciones de acceso al servicio público municipal

		EMPADRONADO	NO EMPADRONADO
JUVENIL	12-20 AÑOS	15,00€	18,00€
ADULTOS	21-64 AÑOS	25,00€	30,00€
MAYORES/JUBILADOS/PENSIONISTAS/DISCAPACITADOS	65 EN ADELANTE	15,00€	18,00€

4.2. Parque del Drago

El Parque del Drago presta, con carácter general, los siguientes servicios:

Gestión del espacio turístico y patrimonial vinculado al Drago y su entorno.
Atención e información a visitantes.
Conservación, puesta en valor y difusión del patrimonio natural, cultural y simbólico del recinto.
Organización y apoyo a visitas de carácter turístico, educativo y divulgativo.
Desarrollo de actividades de concienciación y sensibilización sobre el patrimonio local, el entorno y el turismo sostenible.

Gestión de espacios visitables dentro del complejo, incluida la Cueva del Parque del Drago, con contenidos expositivos y elementos de interpretación cultural.

Comercialización y ordenación de la visita conforme a los criterios de acceso, circulación y uso establecidos.

Apoyo a la proyección turística de Icod de los Vinos y a la consolidación de una imagen de destino vinculada a la identidad local.

Finalidad del servicio

Ofrecer una experiencia de visita de calidad, proteger el valor patrimonial del enclave y reforzar su función como recurso turístico, cultural y educativo del municipio.

HORARIO:

De lunes a domingo de 08:00 a 19:00 horas

Requisitos y condiciones de acceso:

No existen requisitos ni condiciones de acceso al servicio público

USUARIO	PRECIO
Adulto no Residente	5 euros
Jubilado-Estudiantes no residente	3 euros
Niños no residentes	2.5 euros
Adulto Residente	2 euros
Niño Residente	<u>1</u> Euro

5. Personas destinatarias

Los servicios de ICODTESA en estos centros se dirigen a:

Ciudadanía del municipio.

Usuarios habituales de instalaciones deportivas.

Centros educativos y grupos organizados.

Visitantes y turistas.

Familias.

Personas mayores.

Entidades públicas y privadas que colaboren en acciones vinculadas al deporte, el turismo, la educación o la divulgación patrimonial.

6. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios gestionados por ICODTESA tienen derecho a:

Recibir una atención adecuada, respetuosa y profesional.

Obtener información clara y suficiente sobre los servicios, horarios, tarifas, normas y condiciones de uso.

Acceder a los servicios en condiciones de seguridad, conforme a la normativa y a la capacidad operativa del centro.

Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

Ser tratadas con igualdad y sin discriminación.

Conocer los compromisos de calidad asumidos por la entidad gestora.

Utilizar instalaciones y servicios que reúnan condiciones razonables de limpieza, mantenimiento y funcionamiento.

7. Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias deberán:

Respetar las normas internas de funcionamiento de cada centro.
Hacer un uso adecuado de las instalaciones, equipamientos y espacios.
Mantener una conducta respetuosa con el personal y con otras personas usuarias.
Cumplir las indicaciones del personal responsable en materia de seguridad, organización y uso del servicio.
Respetar el patrimonio, los elementos expositivos, el mobiliario y el entorno natural y cultural.
Abonar, en su caso, los precios públicos o tarifas que resulten aplicables.

8. Compromisos de calidad

ICODTESA asume los siguientes compromisos de calidad en relación con la Piscina Municipal Eusebio Borges y el Parque del Drago:

8.1. Compromisos generales

Prestar información actualizada sobre servicios, horarios, normas de uso y condiciones de acceso.
Mantener un trato correcto, profesional y orientado a la resolución de incidencias.
Favorecer la mejora continua en la gestión de ambos centros.
Tramitar y analizar las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.
Mantener condiciones adecuadas de limpieza, conservación y funcionamiento, de acuerdo con los medios disponibles y la programación de mantenimiento.

8.2. Compromisos específicos de la Piscina Municipal Eusebio Borges

Garantizar la apertura y prestación del servicio conforme a la programación aprobada, salvo incidencias técnicas, causas de fuerza mayor o necesidades de mantenimiento.
Informar de manera visible sobre horarios, normas de uso y posibles alteraciones del servicio.
Velar por la seguridad, el orden y la higiene de las instalaciones.
Facilitar la atención e inscripción de usuarios de forma clara y ordenada.

8.3. Compromisos específicos del Parque del Drago

Facilitar una atención adecuada a visitantes y grupos.
Preservar el entorno, los contenidos interpretativos y los elementos patrimoniales del recinto.
Impulsar acciones de divulgación y sensibilización vinculadas al patrimonio local y al turismo sostenible.
Favorecer una experiencia de visita organizada, informada y coherente con el valor cultural y turístico del enclave.

9. Indicadores de seguimiento

Para evaluar el cumplimiento de los compromisos de calidad, ICODTESA podrá utilizar, entre otros, los siguientes indicadores:

Indicadores generales

Número de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.
Porcentaje de respuestas emitidas dentro del plazo interno fijado.
Grado de satisfacción de las personas usuarias, mediante encuestas o formularios.
Número de incidencias operativas registradas y resueltas.
Indicadores de la Piscina Municipal Eusebio Borges

Número de personas usuarias del servicio por periodos.
Número de actividades programadas y ejecutadas.
Número de incidencias de mantenimiento o seguridad.
Porcentaje de jornadas con apertura efectiva sobre las programadas.
Indicadores del Parque del Drago
Número de visitantes atendidos.
Número de visitas o acciones educativas/divulgativas desarrolladas.
Nivel de satisfacción de visitantes.
Número de incidencias vinculadas a conservación, atención al público o funcionamiento.

10. Participación ciudadana y mejora del servicio

ICODTESA promoverá la participación de las personas usuarias como herramienta de mejora continua, mediante:

- Canales de sugerencias y reclamaciones.
- Encuestas de satisfacción.
- Recogida de propuestas de mejora.
- Evaluación periódica del funcionamiento de los centros y de la percepción de las personas usuarias.

Las aportaciones recibidas servirán para revisar procedimientos, reforzar medidas organizativas y adaptar los servicios a las necesidades detectadas.

11. Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

Las personas usuarias podrán presentar quejas, sugerencias y reclamaciones a través de los canales habilitados por ICODESA, incluyendo, en su caso:

Atención presencial en los centros.
Registro o canal administrativo habilitado.
Correo electrónico corporativo.
Formularios o medios electrónicos que se establezcan.

ICODTESA analizará las comunicaciones recibidas y dará respuesta conforme al procedimiento interno aplicable.

12. Normativa de referencia

La prestación de estos servicios se desarrollará conforme a la normativa que resulte aplicable en cada momento, y especialmente en relación con:

Régimen local y organización de los servicios públicos.
Procedimiento administrativo y atención a la ciudadanía.
Protección de consumidores y usuarios, cuando resulte aplicable.
Seguridad, accesibilidad, prevención y uso de instalaciones públicas.
Normas sanitarias e higiénicas aplicables a instalaciones acuáticas.
Normativa de patrimonio, turismo, medio ambiente y conservación del entorno, en lo que afecte al Parque del Drago.
Ordenanzas, reglamentos, instrucciones internas y acuerdos municipales vigentes.

13. Publicidad y actualización

La presente Carta de Servicios será objeto de difusión a través de los medios que ICODTESA determine y deberá revisarse periódicamente para adaptarla a la evolución de los servicios, la organización interna y las necesidades de las personas usuarias.