

# Carta de Servicios

## Consejo Superior de Deportes

### 2018-2021





MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

CONSEJO SUPERIOR DE DEPORTES

Edita:

© CONSEJO SUPERIOR DE DEPORTES  
Secretaría General  
C/ Martín Fierro, 5. 28040 MADRID  
[www.csd.gob.es](http://www.csd.gob.es)

Febrero, 2018

Catálogo general de publicaciones oficiales  
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición digital:  
NIPO: 033-18-002-1



## ÍNDICE

---

1.	Datos identificativos y competencias del Consejo Superior de Deportes.....	6
1.1	Datos identificativos.....	6
1.2	Competencias.....	6
2.	Servicios del Consejo Superior de Deportes.....	8
2.1	Centros de Alto Rendimiento Deportivo.....	8
2.2	Alta Competición.....	8
2.3	Instalaciones deportivas.....	9
2.4	Relaciones Internacionales.....	9
2.5	Enseñanzas Deportivas.....	9
2.6	Centro de Medicina del Deporte.....	10
2.7	Actividad físico-deportiva saludable.....	10
2.8	Deporte Escolar.....	10
2.9	Deporte Universitario.....	11
2.10	Deporte Paralímpico y Adaptado.....	11
2.11	Mujer y Deporte.....	11
2.12	Autorizaciones, reconocimientos, certificaciones y asesoramientos.....	12
2.13	Sociedades Anónimas Deportivas.....	13
2.14	Subvenciones a federaciones deportivas españolas.....	13
2.15	Subvenciones a Comunidades Autónomas y Universidades:.....	14
2.16	Otras ayudas.....	14
2.17	Censos.....	14
2.18	Documentación.....	15
2.19	Publicaciones.....	15
2.20	Información.....	15
2.21	Estadísticas.....	15
2.22	Premios.....	16
3.	Derechos de los usuarios en relación con los servicios.....	17
3.1	Derechos constitucionales.....	17
3.2	Derechos genéricos.....	17
4.	Participación de los usuarios.....	19
5.	Normativa reguladora.....	20



5.1 Disposiciones generales. ....	20
5.2 Disposiciones Específicas.....	21
6. Quejas y sugerencias. ....	23
6.1 Formas de presentación.....	23
6.2 Efectos .....	23
7. Compromisos de calidad. ....	24
8. Indicadores del nivel de calidad. ....	25
9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y que mejoren las condiciones de la prestación del servicio. ....	26
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. ....	28
10.1 Gestión de la calidad .....	28
10.2 Protección del medio ambiente .....	28
10.3 Seguridad y salud laboral.....	29
11. Medidas de subsanación. ....	30
12. Información complementaria.....	31
12.1 Horarios.....	31
12.2 Direcciones. ....	31
12.3 Página Web y Redes sociales.....	33
12.4 Ubicación.....	33
12.5 Cómo llegar.....	33
12.6 Precios de los servicios.....	33
12.7 Unidad responsable de la Carta.....	34



## Introducción.

El Consejo Superior de Deportes (CSD) es el Organismo que ejerce directamente las competencias de la Administración General del Estado en el ámbito del deporte.

En el ejercicio de sus funciones, el CSD presta una serie de servicios a los ciudadanos, a las federaciones deportivas españolas, a las sociedades anónimas deportivas, a otras entidades deportivas y a diversas organizaciones de carácter tanto público como privado relacionadas con el deporte.

En este contexto, la Carta de Servicios que se presenta describe los servicios que presta el CSD, así como los compromisos de calidad del organismo en relación con los mismos, apostando por la transparencia, la eficacia y la participación de los ciudadanos como principios orientadores de su gestión.

El CSD le agradece su atención y espera que este documento le resulte de utilidad y satisfaga sus expectativas.



## 1. Datos identificativos y competencias del Consejo Superior de Deportes.

### 1.1 Datos identificativos

El Consejo Superior de Deportes (CSD) es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que ejerce las competencias de la Administración General del Estado en materia de deporte.

El CSD se creó mediante el Real Decreto 2258/1977, de 27 de agosto, de estructura orgánica y funciones del Ministerio de Cultura, siendo la herencia administrativa en materia de deporte de la Delegación Nacional de Deportes, creada en 1941.

Sus competencias esenciales están definidas en la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.

Su estructura se encuentra regulada en el Real Decreto 460/2015, de 5 de junio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo Superior de Deportes.

### 1.2 Competencias

Las competencias del CSD están establecidas en el artículo 8 de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte y, en concreto, le corresponde:

- a) Autorizar y revocar de forma motivada la constitución y aprobar los estatutos y reglamentos de las Federaciones deportivas españolas.
- b) Reconocer, a los efectos de esta Ley, la existencia de una modalidad deportiva.
- c) Acordar con las Federaciones deportivas españolas sus objetivos, programas deportivos, en especial los del deporte de alto nivel, presupuestos y estructuras orgánicas y funcionales de aquéllas, suscribiendo al efecto los correspondientes convenios. Tales convenios tendrán naturaleza jurídico-administrativa.
- d) Conceder las subvenciones económicas que procedan, a las Federaciones deportivas y demás Entidades y Asociaciones Deportivas, inspeccionando y comprobando la adecuación de las mismas al cumplimiento de los fines previstos en la presente Ley.
- e) Calificar las competiciones oficiales de carácter profesional y ámbito estatal.
- f) Promover e impulsar la investigación científica en materia deportiva, de conformidad con los criterios establecidos en la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- g) Actuar en coordinación con las Comunidades Autónomas respecto de la actividad deportiva general, y cooperar con las mismas en el desarrollo de las competencias que tienen atribuidas en sus respectivos estatutos.
- h) Autorizar o denegar, previa conformidad del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, la celebración en territorio español de competiciones deportivas oficiales de



carácter internacional, así como la participación de las selecciones españolas en las competiciones internacionales.

- i) Coordinar con las Comunidades Autónomas la programación del deporte escolar y universitario, cuando tenga proyección nacional e internacional.
- j) Elaborar y ejecutar, en colaboración con las Comunidades Autónomas y, en su caso, con las Entidades Locales, los planes de construcción y mejora de instalaciones deportivas para el desarrollo del deporte de alta competición, así como actualizar, en el ámbito de sus competencias, la normativa técnica existente sobre este tipo de instalaciones.
- k) Elaborar propuestas para el establecimiento de las enseñanzas mínimas de las titulaciones de técnicos deportivos especializados, así como elaborar programa de formación permanente de entrenadores y técnicos.
- l) Gestionar el Centro Superior de Enseñanzas Deportivas, encargado de la impartición de los ciclos de grado superior de enseñanzas deportivas, de la oferta del bloque común en el periodo transitorio, y del apoyo a las federaciones en el desarrollo de una oferta de formación continua de calidad.
- m) Autorizar los gastos plurianuales de las Federaciones deportivas españolas en los supuestos reglamentariamente previstos, determinar el destino del patrimonio neto de aquéllas en caso de disolución, controlar las subvenciones que les hubiera otorgado y autorizar el gravamen y enajenación de sus bienes inmuebles, cuando éstos hayan sido financiados total o parcialmente con fondos públicos del Estado.
- n) Actualizar permanentemente el censo de instalaciones deportivas en colaboración con las Comunidades Autónomas.
- o) Autorizar la inscripción de las sociedades anónimas deportivas en el Registro de Asociaciones Deportivas, inscribir la adquisición y la enajenación de participaciones significativas en su accionariado y autorizar la adquisición de sus valores.
- p) Autorizar la inscripción de las Federaciones deportivas españolas en las correspondientes Federaciones deportivas de carácter internacional.
- q) Colaborar en materia de medio ambiente y defensa de la naturaleza con otros organismos públicos con competencias en ello y con las Federaciones, especialmente relacionadas con aquéllos.
- r) Velar por la efectiva aplicación de esta Ley y demás normas que la desarrollen ejercitando al efecto las acciones que procedan, así como cualquier otra facultad atribuida legal o reglamentariamente que persiga el cumplimiento de los fines y objetivos señalados en la presente norma.



## 2. Servicios del Consejo Superior de Deportes.

### 2.1 Centros de Alto Rendimiento Deportivo

- ✓ Organización, planificación y coordinación de los Centros de Alto Rendimiento del CSD, ubicados en Madrid, Sierra Nevada y León puestos a disposición de los deportistas.
- ✓ Gestión de la Residencia Joaquín Blume, en Madrid, como alojamiento permanente para deportistas becados por el CSD o para concentraciones.
- ✓ Acreditación de todos los deportistas que utilizan las instalaciones del Centro de Alto Rendimiento Deportivo (CAR) de Madrid en más de 25 modalidades.
- ✓ Atención, información y orientación de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico sobre las funciones de los CAR y sus posibilidades de utilización.
- ✓ Prestación de servicios de apoyo al rendimiento para los deportistas tales como fisiología, medicina, biomecánica, análisis del rendimiento o psicología.

### 2.2 Alta Competición

- ✓ Concesión de la condición de deportistas de alto nivel, de acuerdo con los criterios establecidos en el Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento.
- ✓ Expedición de certificados de deportista de alto nivel o de alto rendimiento.
- ✓ Mediación para la obtención de visados de deportistas españoles en el extranjero cuando concurren circunstancias que lo aconsejen y para la obtención de visados de deportistas extranjeros en España con contratos profesionales firmados para participar en competiciones deportivas.
- ✓ Expedición de visados para la autorización de la residencia y el desarrollo de la actividad profesional a deportistas extranjeros.
- ✓ Programa de Atención al Deportista de Alto Nivel (PROAD), destinado a promover su integración socio-laboral de forma exitosa, a través de los siguientes servicios:
  - Atención y tutela personalizada, con objeto de facilitar la compatibilización de la actividad deportiva con la actividad formativo-profesional.
  - Análisis, búsqueda, gestión y seguimiento de recursos facilitadores de empleo.
  - Establecimiento de un programa específico de intervención con deportistas en edad de retirada deportiva.
  - Gestión de un programa específico de intervención con deportistas menores.
  - Mantenimiento de una herramienta informativa para el ciudadano, en general, y para el deportista, en particular, donde se recoge toda la información relativa a los derechos y beneficios de los deportistas de alto nivel.
  - Coordinación con las diferentes instituciones públicas y privadas de las actuaciones necesarias para el apoyo a los deportistas de alto nivel.





## 2.3 Instalaciones deportivas

- ✓ Planificar, proyectar y construir las instalaciones propias del Consejo Superior de Deportes para su uso por los deportistas, así como su conservación y mantenimiento.
- ✓ Programar, en colaboración con las entidades territoriales, y llevar a cabo, en su caso, los planes de construcción, ampliación y mejora de instalaciones deportivas.
- ✓ Actualización y adecuación de la normativa de diseño y construcción de infraestructuras y equipamientos deportivos.
- ✓ Asesoramiento técnico en materia de diseño y construcción de infraestructuras y equipamientos deportivos a otras administraciones públicas, federaciones deportivas y demás entidades deportivas.

## 2.4 Relaciones Internacionales

- ✓ Representación de España ante el Consejo de la Unión Europea, especialmente en las reuniones mensuales con la Comisión Europea y los Estados Miembros para coordinar asuntos del ámbito deportivo.
- ✓ Coordinación de la representación de turno de las CCAA ante la UE en el ámbito del deporte.
- ✓ Elaboración y seguimiento de Memorándums de Entendimiento deportivo e implementación de Calendarios de Cooperación con los organismos homólogos del CSD en el ámbito internacional.
- ✓ En coordinación con la AECID, impulso de seminarios y actividades formativas en el ámbito del deporte destinados a dirigentes y técnicos de las autoridades gubernamentales deportivas del espacio iberoamericano.
- ✓ Organización de la Semana Europea del Deporte y enlace entre las Administraciones Públicas españolas y la Comisión Europea para este evento y para el conjunto de actividades que se desarrollan bajo esta iniciativa (incluyendo convocatoria de los premios #beactive).
- ✓ Coordinación con la Agencia Española de Protección de la Salud del Deporte (AEPSAD) en la representación internacional ante los organismos destinados a la lucha contra el dopaje, especialmente el Consejo de Europa, UNESCO y Agencia Mundial Antidopaje.
- ✓ Ejecución del proyecto “i protect”, destinado a la protección del menor ante abusos en el ámbito del deporte de base y cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Comisión Europea (30 meses de plazo a contar desde el 1 de enero de 2018).
- ✓ Secretaría Ejecutiva del Consejo Iberoamericano del Deporte.
- ✓ Recepción de delegaciones extranjeras que visitan el CSD, con asistencia por la Presidencia y la Dirección General.

## 2.5 Enseñanzas Deportivas

- ✓ Homologación, equivalencia, convalidación y correspondencia formativa de diplomas, títulos y enseñanzas oficiales con las Enseñanzas Deportivas de régimen especial.
- ✓ Elaboración de las propuestas de enseñanzas mínimas de los títulos de Enseñanzas Deportivas de régimen especial y los planes formativos de las modalidades sin título.



- ✓ Reconocimiento de las formaciones federativas realizadas con anterioridad a 1.999, y de las formaciones realizadas durante el Periodo Transitorio.
- ✓ Reconocimiento de las actividades de formación continua realizadas por las federaciones deportivas españolas.
- ✓ Oferta del bloque común del periodo transitorio para las federaciones deportivas españolas en el Centro Superior de Enseñanzas Deportivas (CESED).
- ✓ Oferta de los ciclos de grado superior de enseñanzas deportivas de régimen especial en el CESED.
- ✓ Formación de los tutores encargados de la enseñanza a distancia de las enseñanzas deportivas en el CESED.

## 2.6 Centro de Medicina del Deporte

- ✓ Apoyo médico a los deportistas de alta competición y otros deportistas seleccionados por las Federaciones españolas, con especial importancia del servicio de reconocimientos médicos completos, reducidos y de preoperatorio.
- ✓ Servicios de antropometría, imagen y dinámica postural, psicología, cardiología, fisiología, laboratorio clínico, readaptación física, fisioterapia, aparato locomotor, medicina endocrinológica y nutrición.

## 2.7 Actividad físico-deportiva saludable

- ✓ Colaboración con las Comunidades Autónomas y otros Ministerios en la promoción de la salud mediante la actividad físico-deportiva en los contextos comunitario, escolar y laboral.
- ✓ Promoción de la práctica de actividad físico-deportiva frecuente, adecuada, saludable y segura para toda la población en colaboración con los distintos agentes e instituciones implicadas.
- ✓ Elaboración, publicación y difusión de diferentes materiales para fomentar la práctica de actividad físico-deportiva frecuente, adecuada, saludable y segura para toda la población.
- ✓ Elaboración del plan de apoyo a la salud en la actividad físico-deportiva según lo determinado en la Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva y el Real Decreto-ley 3/2017.

## 2.8 Deporte Escolar

- ✓ Colaboración con las Comunidades Autónomas en la promoción de la práctica de la actividad física y del deporte en edad escolar.
- ✓ Organización de los Campeonatos de España en edad escolar: Convocatoria, adjudicación de las sedes, y coordinación del desarrollo de las fases finales.
- ✓ Gestión de la participación de equipos escolares españoles en los campeonatos internacionales organizados por la International School Sport Federation (ISSF), en colaboración con las Comunidades Autónomas y las federaciones deportivas españolas.
- ✓ Detección de talentos deportivos entre las jóvenes promesas.
- ✓ Gestión de los proyectos que solicitan acogerse a los beneficios regulados por el Plan 2020 de Apoyo al Deporte base, dentro del ámbito de la Ayuda al Deporte Escolar (ADE).



## 2.9 Deporte Universitario

- ✓ Colaboración con las Comunidades Autónomas y las Universidades en la promoción de la práctica de la actividad física y del deporte en la universidad.
- ✓ Organización de los Campeonatos de España Universitarios: Convocatoria, adjudicación de las sedes, inscripciones, coordinación del desarrollo de las fases finales.
- ✓ Gestión de la participación de deportistas universitarios españoles en los campeonatos internacionales organizados por la Federación Internacional de Deporte Universitario (FISU) y la Asociación Europea de Deporte Universitario (EUSA), en colaboración con las federaciones deportivas españolas y las Universidades.
- ✓ Gestión de los proyectos que solicitan acogerse a los beneficios regulados por el Plan 2020 de Apoyo al Deporte base, dentro del ámbito de la Ayuda al Deporte Universitario (ADU).
- ✓ Organización del Pleno del Deporte Universitario Español.

## 2.10 Deporte Paralímpico y Adaptado

- ✓ Colaboración con las Comunidades Autónomas en la promoción de la actividad física y del deporte paralímpico y adaptado en todas las edades y en todos los grupos de población.
- ✓ Seguimiento del desarrollo del proyecto deportivo en materia de deporte adaptado de las Federaciones españolas.
- ✓ Elaboración de informes sobre los deportistas paralímpicos de alta competición.
- ✓ Tramitación y seguimiento del convenio de colaboración anual con el Comité Paralímpico Español.
- ✓ Seguimiento del Plan de Apoyo al Deporte-Objetivo Paralímpico (ADOP).
- ✓ Asesoramiento, seguimiento y tutela de los procesos de integración de las modalidades adaptadas en las Federaciones deportivas españolas.
- ✓ Supervisión de la inclusión de módulos de modalidades deportivas adaptadas en los contenidos de las nuevas titulaciones deportivas.
- ✓ Inclusión progresiva de modalidades de deporte adaptado en la convocatoria de Campeonatos de España en Edad Escolar y Universitarios.

## 2.11 Mujer y Deporte

- ✓ Promoción de la práctica de la actividad física y del deporte en la Mujer.
- ✓ Atención, apoyo y asesoramiento a través del Buzón Mujer y Deporte a las consultas planteadas por los diferentes tipos de usuarios/as (deportistas, federaciones, universidades, ayuntamientos, otras instituciones y entidades).
- ✓ Elaboración y publicación del Boletín Electrónico “Mujer y Deporte.”
- ✓ Elaboración, publicación y difusión de diferentes materiales didácticos:
  - Guía para incorporar la Igualdad en la gestión de las Federaciones Deportivas.
  - Unidad Didáctica “Género y Deporte”, libreto de presentación y soporte web para su funcionamiento.



- Elaboración y publicación de los contenidos de curso de formación para docentes: “Nuevas actividades coeducativas en Educación Física: Tchoukball, Parkour, Geocaching, Rueda cubana y otros”.
- ✓ Difusión del deporte femenino a través de:
  - Materiales on-line publicados por el CSD.
  - Videos en nuestro Canal YouTube MyD en colaboración con las Federaciones.
- ✓ Realización de actividades de forma conjunta entre el CSD y el Instituto de la Mujer, dirigidas a promover la coeducación en la práctica físico-deportiva, a elaborar y difundir materiales didácticos, y a promocionar la práctica deportiva femenina a todos los niveles.
- ✓ Realización de actividades de forma conjunta entre el CSD y la Delegación del Gobierno para la violencia de género, dirigidas a informar, sensibilizar y prevenir frente a la violencia contra la mujer en el deporte.

## 2.12 Autorizaciones, reconocimientos, certificaciones y asesoramientos

- ✓ Reconocimiento oficial de modalidades deportivas.
- ✓ Autorización y revocación motivada de la constitución, así como aprobación de los estatutos y reglamentos de las Federaciones deportivas españolas, así como autorización de su inscripción en el Registro de Asociaciones Deportivas.
- ✓ Autorización de la inscripción de Federaciones y asociaciones deportivas internacionales en el Registro de Asociaciones Deportivas, así como autorización de la inscripción de las Federaciones deportivas españolas en las correspondientes Federaciones deportivas de carácter internacional.
- ✓ Autorización y revocación motivada de la constitución de las Agrupaciones de clubes de ámbito estatal, entes de promoción deportiva de ámbito estatal, ligas profesionales, asociaciones o entidades con personalidad jurídica propia, cuyo objeto social sea deportivo, que organicen o participen en la organización de competiciones deportivas de ámbito estatal, bien por delegación de la Federación deportiva española correspondiente o en colaboración con las mismas, así como la autorización de su inscripción en el Registro de asociaciones deportivas.
- ✓ Aprobación de los estatutos y reglamentos de las Agrupaciones de clubes de ámbito estatal, entes de promoción deportiva de ámbito estatal, ligas profesionales, asociaciones o entidades con personalidad jurídica propia, cuyo objeto social sea deportivo, que organicen o participen en la organización de competiciones deportivas de ámbito estatal, bien por delegación de la Federación deportiva española correspondiente o en colaboración con las mismas, así como la autorización de su inscripción en el Registro de asociaciones deportivas.
- ✓ Asesoramiento jurídico y elaboración de informes técnicos en los términos requeridos por las Federaciones deportivas españolas, Ligas profesionales y otras entidades e instituciones deportivas, en el marco de las competencias del CSD.
- ✓ Tramitación y resolución de recursos administrativos y denuncias presentadas en este Organismo en relación con la actuación de las Federaciones deportivas españolas, Ligas profesionales y resto de entidades deportivas inscritas en el Registro de Asociaciones Deportivas del CSD.



- ✓ Certificaciones de inscripción solicitadas por las Federaciones deportivas españolas y otras asociaciones deportivas inscritas en el Registro de Asociaciones Deportivas del CSD.
- ✓ Acuerdo con las Federaciones deportivas españolas, sus objetivos y sus programas deportivos, en especial los del deporte de alto nivel, presupuestos y estructuras orgánicas y funcionales de aquéllas.
- ✓ Reconocimiento de formaciones federativas.
- ✓ Apoyo y reconocimiento de la formación continua de técnicos realizada por las federaciones deportivas españolas.
- ✓ Autorización a las Federaciones deportivas españolas, previa conformidad del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, para la celebración de campeonatos de carácter internacional, así como la participación de las selecciones españolas en las competiciones internacionales.
- ✓ Autorización previa de candidaturas a las Federaciones Españolas para la organización en España de competiciones internacionales relevantes.
- ✓ Autorización de los gastos plurianuales de las federaciones deportivas en los supuestos reglamentariamente previstos, determinación del destino de su patrimonio en caso de disolución y autorización de gravamen o enajenación de bienes inmuebles, cuando hayan sido financiados en todo o en parte por fondos públicos del Estado.
- ✓ Prestar asesoramiento económico-financiero a las Federaciones deportivas españolas y demás instituciones deportivas, en la medida en que dichas entidades perciban subvenciones con cargo a fondos públicos.

### 2.13 Sociedades Anónimas Deportivas

- ✓ Control y Seguimiento del accionariado de las Sociedades Anónimas Deportivas (SAD).
- ✓ Autorización de la compra de acciones de una SAD, por un importe superior al 25% de su capital social.
- ✓ Autorización de la inscripción de las SAD en el Registro de Asociaciones Deportivas.
- ✓ Transformación de clubes en SAD.
- ✓ Transformación de clubes en SAD o adecuación del capital social de la sociedad.
- ✓ Supervisión administrativa sobre la contabilidad de las SAD.
- ✓ Instrucción de los expedientes sancionadores por el incumplimiento de las obligaciones establecidas respecto al accionariado de las sociedades anónimas deportivas, y elevación al Presidente del CSD de la correspondiente propuesta de resolución.

### 2.14 Subvenciones a federaciones deportivas españolas

- ✓ Para la potenciación de los resultados deportivos internacionales de alta competición, de las actividades deportivas de ámbito estatal, de la formación y/o actualización de árbitros, jueces y técnicos deportivos, y de la buena gestión federativa.
- ✓ Para la realización de actividades en Centros de Tecnificación Deportiva y en Centros Especializados de Tecnificación Deportiva.



- ✓ Para el fomento de la elección y permanencia de directivos españoles en federaciones mundiales y europeas y/o para la ubicación en España de sedes de Federaciones internacionales.
- ✓ Para la asistencia de directivos españoles a Comités Ejecutivos de Organismos Internacionales y para el apoyo a presidentes españoles.
- ✓ Préstamos a bajo interés.

### 2.15 Subvenciones a Comunidades Autónomas y Universidades:

- ✓ Para la organización de las fases finales de los Campeonatos de España en edad escolar por selecciones autonómicas.
- ✓ Para la ejecución de programas cofinanciados de dotación de infraestructuras deportivas en centros escolares públicos de educación infantil, primaria y secundaria en Ceuta y Melilla.
- ✓ Para desplazamientos a la península de equipos y deportistas insulares y de las ciudades de Ceuta y Melilla por su participación en competiciones deportivas de ámbito estatal.
- ✓ Para los Centros de Tecnificación Deportiva y Centros Especializados de Tecnificación Deportiva.
- ✓ Ayudas a Universidades Públicas y Privadas para la organización de las fases finales de los Campeonatos de España Universitarios.
- ✓ Ayudas a Universidades Públicas y Privadas, Entidades Públicas y Entidades sin ánimo de lucro para la realización de proyectos de investigación, estudios, organización de actos científicos y publicaciones periódicas en áreas de interés deportivo.
- ✓ Transferencias al Centro de Alto Rendimiento de Sant Cugat para la financiación de actividades e inversiones.

### 2.16 Otras ayudas

- ✓ Becas de formación de posgrado.
- ✓ Gestión de los pagos derivados de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego en relación con el Real Decreto 419/1991, de 27 de marzo, a la Real Federación de Fútbol, a la Liga Nacional de Fútbol Profesional y a las Diputaciones Provinciales, a través de las Comunidades Autónomas.
- ✓ Ayudas a mujeres deportistas de alto nivel (DAN) por nacimiento, adopción o acogimiento de hijos y ayudas a deportistas integrantes de equipos nacionales por cuidado de hijos menores de tres años, matriculados en centros educativos infantiles o a cargo de personal cuidador.
- ✓ Ayudas a mujeres deportistas para formación académica reglada.

### 2.17 Censos

- ✓ Elaboración y actualización permanente del Censo Nacional de Instalaciones Deportivas en colaboración con las CCAA, en el que figuran la titularidad, las características y la ubicación de las instalaciones deportivas en España.



## 2.18 Documentación

- ✓ Gestión de los fondos bibliográficos y documentales del CSD sobre el deporte y las ciencias aplicadas al estudio del deporte, para su consulta por usuarios internos y externos al organismo.
- ✓ Prestación de servicios de información y documentación deportiva especializados, tanto para usuarios propios del CSD como para usuarios de otros centros de documentación y bibliotecas españoles, con los que existen redes o convenios establecidos.

## 2.19 Publicaciones

- ✓ Elaboración del Programa Editorial anual del CSD. Edición, difusión y distribución de publicaciones propias.
- ✓ Elaboración del Catálogo de Publicaciones del CSD.
- ✓ Elaboración de un anuario de resultados y hechos destacados del deporte español.
- ✓ Elaboración del folleto resumen anual de los Premios Nacionales del Deporte.
- ✓ Elaboración y publicación del Boletín Electrónico “Mujer y Deporte.”
- ✓ Elaboración, publicación y difusión de la Guía de Buenas Prácticas coeducativas en la educación física escolar.
- ✓ Elaboración y publicación de los contenidos del curso de formación para docentes.: “Nuevas actividades coeducativas en Educación Física: Tchoukball, Parkour, Geocaching, Rueda cubana y otros”.
- ✓ Publicación de noticias del ámbito formativo y laboral de interés para el colectivo de deportistas de alto nivel.
- ✓ Publicación de datos sobre deportistas de alto nivel actuales e históricos, a través de una aplicación ubicada en la página web.
- ✓ Publicación de la encuesta de hábitos deportivos llevada a cabo por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

## 2.20 Información

- ✓ Información general sobre normativa, actuaciones, programas y ayudas en el ámbito deportivo.
- ✓ Información semanal de calendarios de competición y resultados deportivos de los deportistas españoles en competiciones internacionales.
- ✓ Información sobre los Centros de Alto Rendimiento en España.
- ✓ Información sobre los centros que imparten enseñanzas deportivas.
- ✓ Información actualizada de normativa técnica sobre infraestructuras deportivas.
- ✓ Información sobre los Campeonatos de España en Edad Escolar y Campeonatos de España Universitarios.

## 2.21 Estadísticas

- ✓ Deporte federado.



- ✓ Deportistas de alta competición; deportistas con becas ADO; deportistas becados en centros de alto rendimiento.
- ✓ Personal y actividades de las Federaciones deportivas españolas: miembros de los órganos de gobierno de las federaciones deportivas españolas, personal técnico de Alta Competición al servicio de las mismas, concentraciones y competiciones estatales e internacionales y competiciones internacionales organizadas en España por tipo de competición.
- ✓ Vías de financiación del deporte federado, según presupuestos y subvenciones públicas del CSD a las Federaciones deportivas españolas para sus actuaciones federativas, y a las Comunidades Autónomas para los Centros de Alto Rendimiento.
- ✓ Formación de entrenadores deportivos. (Plan Estadístico Nacional).
- ✓ Encuesta de Hábitos Deportivos en España, en colaboración con el Ministerio de Educación Cultura y Deporte, Incluida en el Plan Estadístico Nacional.
- ✓ Campeonatos de España en Edad Escolar y Universitarios: datos de participación por deporte, por Comunidades Autónomas y Universidades desglosados por función y sexo.

## 2.22 Premios

- ✓ Real Orden del Mérito Deportivo.
- ✓ Premios Nacionales del Deporte.
- ✓ Colaboración con el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades en la convocatoria, tramitación, concesión y entrega de los “Premios Lili Álvarez”, creados para destacar los trabajos periodísticos que mejor hayan contribuido a la difusión y defensa de la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito deportivo y a visibilizar el deporte femenino en España.
- ✓ Premios a Deportistas en Edad Escolar.





### 3. Derechos de los usuarios en relación con los servicios.

#### 3.1 Derechos constitucionales

- ✓ Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio (artículo 43.3 de la Constitución Española).
- ✓ Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la Ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

#### 3.2 Derechos genéricos

- ✓ Los ciudadanos son titulares de los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En concreto, tienen derecho:
  - A comunicarse con las Administraciones Públicas a través del Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
  - A ser asistido en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
  - A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
  - Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
  - A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
  - A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
  - A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
  - A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- ✓ Asimismo, los ciudadanos tienen el derecho de información general y en particular a la referida a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas, requisitos y tramitación de procedimientos, servicios públicos y prestaciones. También ostentan el derecho de información particular en la que se



refiere al estado de aquellos procedimientos en tramitación en los que tengan la condición de interesados, según lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



#### 4. Participación de los usuarios.

Los ciudadanos y usuarios de los servicios ofrecidos por el Consejo Superior de Deportes (CSD) podrán participar y colaborar en su mejora a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante los escritos que dirijan al CSD, C/ Martín Fierro, nº 5. 28040 Madrid.
- ✓ Mediante los escritos enviados por fax al número 91 589 66 14.
- ✓ Mediante la cumplimentación del formulario de contacto de la página Web del CSD.

[http://www.csd.gob.es/csd/form\\_contacto](http://www.csd.gob.es/csd/form_contacto)

- ✓ Mediante la cumplimentación de cuestionarios de satisfacción electrónicos o en papel que el CSD ofrezca a los usuarios de sus servicios.
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.



## 5. Normativa reguladora.

### 5.1 Disposiciones generales.

Constitución Española de 1978.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de Régimen Fiscal de las Entidades Sin Fines Lucrativos y de los Incentivos Fiscales al Mecenazgo.

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Real Decreto 419/1991, de 27 de marzo, que regula la distribución de la recaudación y premios en las apuestas deportivas del Estado y otros juegos gestionados por el Organismo Nacional de Loterías y Apuestas del Estado.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Real Decreto 1270/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de Régimen Fiscal de las Entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.

Real Decreto 887/2006, de 21 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.



Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

## 5.2 Disposiciones Específicas.

Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva.

Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.

Ley 19/2007, de 11 de junio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones deportivas españolas y Registro de asociaciones deportivas.

Real Decreto 849/1993, de 4 de junio, por el que se determina las prestaciones mínimas del Seguro Obligatorio Deportivo.

Real Decreto 460/2015, de 5 de junio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo Superior de Deportes.

Real Decreto 1591/1992, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Deportiva.

Real Decreto 1251/1999, de 16 de julio, sobre sociedades anónimas deportivas.

Real Decreto 971/2007 sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento.

Real Decreto 1363/2007, de 24 de octubre, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas deportivas de régimen especial.

Real Decreto 63/2008, de 25 de enero, por el que se regula el procedimiento para la imposición y revisión de sanciones disciplinarias en materia de dopaje.

Real Decreto 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

Orden ECD/273/2004, de 3 de febrero, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario.



Orden ECD/2764/2015, de 18 de diciembre, por la que se regulan los procesos electorales en las federaciones deportivas españolas.

Orden ECD/602/2017, de 20 de junio, sobre delegación de competencias del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Orden ECD/158/2014, de 5 de febrero, por la que se regulan los aspectos curriculares, los requisitos generales y los efectos de las actividades de formación deportiva, a los que se refiere la disposición transitoria primera del Real Decreto 1363/2007, de 24 de octubre.

Orden ECD/2681/2012, de 12 de diciembre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones y ayudas por el Consejo Superior de Deportes.

Orden ECD/158/2014, de 5 de febrero, por la que se regulan los aspectos curriculares, los requisitos generales y los efectos de las actividades de formación deportiva, a los que se refiere la disposición transitoria primera del Real Decreto 1363/2007, de 24 de octubre.

Resolución de 23 de mayo de 2016, de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se establecen los precios públicos para la utilización de sus instalaciones y servicios.

Resolución de 12 de agosto de 2005, de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración por la que se publica el Acuerdo por el que se aprueban las instrucciones por las que se determina el procedimiento para autorizar la residencia y el desarrollo de actividades laborales deportivas profesionales por extranjeros.

Resolución de 10 de septiembre de 2009, de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se incluyen nuevos procedimientos y trámites en el registro electrónico del Organismo Autónomo.

Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el II Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y sus organismos públicos.



## 6. Quejas y sugerencias.

### 6.1 Formas de presentación

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a actuaciones concretas de las unidades del Consejo Superior de Deportes (CSD) o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- De forma presencial, cumplimentando y firmando escrito dirigido a la Oficina de Registro e Información del CSD, utilizando el formulario que al efecto se le facilitará en la misma.
- Por correo postal mediante escrito dirigido a la Oficina de Registro e Información. Consejo Superior de Deportes. C/ Martín Fierro, nº 5, 28040. Madrid, en el que se incluya la firma del interesado.
- Por correo electrónico, identificando el nombre y apellidos del interesado, a la dirección: [quejasysugerencias@csd.gob.es](mailto:quejasysugerencias@csd.gob.es).
- Mediante la sede electrónica del organismo y a través del trámite: "997180 - Quejas y sugerencias a la prestación de los servicios del CSD". En este caso, las quejas y sugerencias deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado. La sede electrónica del CSD está en la dirección <https://sede.csd.gob.es>

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. Si transcurrido este plazo no hubiera recibido ninguna respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes, la adopción de las medidas oportunas.

### 6.2 Efectos

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquéllos que se consideren interesados en el procedimiento.



## 7. Compromisos de calidad.

La prestación de los servicios recogidos en este documento se producirá y reconocerá conforme a los siguientes compromisos:

- Responder a las solicitudes del servicio de información en un tiempo máximo de 20 días hábiles.
- Responder a las quejas y sugerencias en un tiempo máximo de 10 días hábiles.
- Tramitar las solicitudes de homologación, equivalencia, convalidación y correspondencia formativa de diplomas, títulos y enseñanzas oficiales con las enseñanzas deportivas de régimen especial en un tiempo máximo de 25 días hábiles, desde el inicio del procedimiento.
- Atender las necesidades de información de los medios de comunicación con un plazo máximo de 48 horas.
- Emitir las convocatorias prensa con una antelación mínima de 24 horas.
- Emitir las notas de prensa en un plazo máximo de 24 horas.
- Actualizar las noticias publicadas en la página Web en un plazo no superior a las 24 horas.
- Responder las solicitudes de información sobre los Centros de Alto Rendimiento (CAR) en un plazo máximo de 6 días hábiles.
- Responder las solicitudes de utilización de las instalaciones deportivas y servicios de apoyo de los centros de alto rendimiento en un plazo máximo de 3 días hábiles.





## 8. Indicadores del nivel de calidad.

Con el fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados en el punto anterior, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados, que serán evaluados anualmente por el Consejo Superior de Deportes:

- ✓ Solicitudes del servicio de información tramitadas en un tiempo máximo de 20 días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Quejas y sugerencias respondidas en un plazo no superior a 10 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Solicitudes de homologación, equivalencia, convalidación y correspondencia formativa de diplomas, títulos y enseñanzas oficiales con las enseñanzas deportivas de régimen especial atendidas en un tiempo máximo de 25 días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Requerimientos de información de los medios de comunicación atendidos en un plazo máximo de 48 horas, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Convocatorias de prensa emitidas con una antelación mínima de 24 horas, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Notas de prensa emitidas en un plazo máximo de 24 horas, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Noticias publicadas en la página Web en un plazo no superior a las 24 horas, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Solicitudes de información sobre los Centros de Alto Rendimiento respondidas en un plazo de 6 días hábiles, y porcentaje sobre el total.
- ✓ Demandas de utilización de instalaciones deportivas y servicios de apoyo de los Centros de Alto Rendimiento, atendidas en un plazo de 3 días hábiles, y porcentaje sobre el total.



## 9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y que mejoren las condiciones de la prestación del servicio.

Para el Consejo Superior de Deportes (CSD) es un imperativo constitucional velar por la igualdad entre hombres y mujeres, al amparo del artículo 14 de la Constitución Española de 1978 y de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

**Para asegurar la igualdad de género**, el CSD presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, garantizando la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación. El CSD analizará y corregirá, en su caso, las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad entre mujeres y hombres.

En concreto, el CSD:

- ✓ Propone, elabora y desarrolla normas, actuaciones y medidas dirigidas a asegurar la igualdad de trato y de oportunidades de las mujeres y remover los obstáculos que impidan la igualdad o generen discriminación por razón de sexo, en el ámbito deportivo.
- ✓ Elabora y desarrolla estudios, planes, programas y estrategias que fomenten la presencia de las mujeres en el ámbito de la actividad física y el deporte en todas las edades, modalidades deportivas, niveles profesionales, órganos directivos y de gobierno.
- ✓ Promueve y coordina líneas de actuación que impulsen una imagen positiva, especialmente en los medios de comunicación, de las mujeres en el deporte, diversificada y exenta de estereotipos de género en colaboración con instituciones y organismos nacionales e internacionales.

En el marco de la normativa vigente, el CSD creó en el año 2007 los Programas “Mujer y Deporte”, a fin de fomentar la participación de las mujeres en el ámbito de la actividad física y el deporte en igualdad de condiciones que los hombres. Como principales líneas de actuación cabe destacar la convocatoria anual de Subvenciones para Programas específicos de Mujer y Deporte, el impulso de eventos deportivos en las CCAA, la firma de Convenios de Colaboración con otros Organismos, la organización y participación en congresos, seminarios y cursos, el planteamiento y la realización de estudios de investigación, así como la publicación on-line de materiales divulgativos.

Con la creación en el año 2015 de la Subdirección General de Mujer y Deporte se ha dado un importante paso en las políticas públicas ejercidas por el CSD en materia de deporte femenino. Asimismo, se ha cuadruplicado la dotación presupuestaria destinada a subvencionar los Programas de Mujer y Deporte de las Federaciones deportivas y se han iniciado nuevas líneas de ayudas, como las ayudas por maternidad y cuidado de hijos para mujeres deportistas o las ayudas para nuevas contrataciones a mujeres ex deportistas.

Asimismo, el CSD es el impulsor del Programa Universo Mujer (plan integral para el fomento y desarrollo del deporte femenino español), que pretende hacer posible la evolución necesaria de la sociedad española a través de la figura de la mujer. Este Programa permite la obtención de



importantes beneficios fiscales a aquellas empresas que colaboren con su difusión y realicen una aportación al mismo a título de donativo.

En lo que a las medidas de **atención a la diversidad, facilitadoras del acceso a los servicios y destinadas a la mejora de las condiciones de servicio**, pueden mencionarse las siguientes:

- ✓ Acceso a la sede electrónica del CSD desde la que se pueden realizar trámites durante las 24 horas de los 365 días del año.
- ✓ La página Web del CSD cumple las recomendaciones de accesibilidad Web Accessibility Initiative (WAI) del consorcio Web (W3C).
- ✓ Adaptación de los servicios a las necesidades de los usuarios con discapacidad de acuerdo con lo contenido en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación a personas con discapacidad.
- ✓ Para asegurar la mejora en la prestación de los servicios, el CSD se marca como objetivo de calidad conseguir que el porcentaje de usuarios satisfechos con la utilización de las instalaciones deportivas y los servicios de apoyo de los centros de alto rendimiento deportivo, así como con la información recibida en relación con dichos centros e instalaciones sea alto para los usuarios encuestados.
- ✓ Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del CSD se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación:

En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del CSD velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad y a los emigrantes.

- Reglas de atención al público:

En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del CSD que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:

- Identificarse adecuadamente.
- Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
- Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
- Atender al público en todo momento con amabilidad.



## 10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

### 10.1 Gestión de la calidad

EL CSD tiene previsto implantar un sistema normalizado de gestión de calidad, habiéndose adoptado diversas medidas de carácter medioambiental, de seguridad y de salud laboral.

Existe también un sistema de aseguramiento de calidad de los servicios prestados por los Centros de Alto Rendimiento Deportivo (CAR), que tiene como objeto conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la información, el trato del personal de los CAR, así como de las instalaciones con las que cuentan.

Igualmente, se evalúa la calidad del Programa de Atención al Deportista de Alto Nivel (PROAD), a través de la encuesta de satisfacción anual realizada a los deportistas sobre los servicios prestados.

### 10.2 Protección del medio ambiente

En el aspecto medioambiental, se han tomado desde hace varios años medidas orientadas a su protección. En concreto:

- ✓ Medidas en iluminación y consumo eléctrico, tales como la puesta en marcha y optimización de placas solares térmicas en varios edificios, la instalación de luminarias de bajo consumo, la ampliación de la instalación de dispositivos de detección de presencia y sistemas de apagado automático y la recomendación a los trabajadores de apagado de luces cuando se prevea la ausencia por tiempo superior a 15 minutos y cuando terminen su jornada laboral.
- ✓ Medidas en climatización, tales como, la racionalización del uso de grandes salas con gran consumo de energía, la adquisición de nuevos equipos y maquinaria con la calificación de “alta eficiencia energética” o recomendaciones a los trabajadores de apagado de los equipos de climatización cuando se ausenten de sus puestos de trabajo por tiempo superior a una hora o cuando finalice la jornada laboral.
- ✓ Medidas en el consumo de agua, tales como la instalación de grifos con temporizador o la racionalización en el riego de zonas verdes y en el vaciado de las piscinas en instalaciones deportivas.
- ✓ Medidas en ofimática, tales como el uso de medios electrónicos para evitar la impresión de documentos en papel, la utilización responsable del papel, la sustitución gradual de impresoras o escáneres locales y unipersonales por equipos en red y la de faxes analógicos por digitales.
- ✓ Medidas de ahorro en correo, publicaciones y suscripciones, tales como la eliminación de la distribución de copias en papel de boletines o documentos, la recepción de suscripciones en soporte informático o la impresión de publicaciones propias a la tirada mínima e indispensable.
- ✓ Medidas en desplazamiento, tales como el uso de los medios tecnológicos (videoconferencia, audio-conferencia y tele-presencia) como alternativa a los desplazamientos por motivos de trabajo o el fomento del uso del transporte público.



### 10.3 Seguridad y salud laboral

En materia de prevención de riesgos laborales, en la intranet del CSD, se pone a disposición de todos los empleados información sobre la materia y manuales de actuación en caso de emergencia. También se facilita la formación en autoprotección a quienes integranse en los diferentes equipos de emergencia.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en colaboración con el servicio de prevención ajeno, ha evaluado todos los edificios y puestos de trabajo informando a todos los trabajadores de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo que afecten, tanto al CSD en su conjunto, como a cada puesto de trabajo o función, así como de las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos señalados.

Con carácter anual, una empresa autorizada como servicio de prevención ajeno realiza los reconocimientos médicos anuales para la vigilancia de la salud del personal, conforme a lo establecido en el Real Decreto 30/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.



## **11. Medidas de subsanación.**

Los ciudadanos que consideren que el Consejo Superior de Deportes ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito a la Dirección General de Deportes c/ Martín Fierro 5, 28040 Madrid, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, el titular de la Dirección General de Deportes, responsable de la Carta de Servicios, informará al reclamante, en el plazo máximo de veinte días, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## 12. Información complementaria.

### 12.1 Horarios.

- ✓ Horario de atención presencial:
  - De lunes a viernes de 9 a 17:30
  - Horario de verano:  
Del 16 Junio al 15 Septiembre  
De lunes a viernes: 8:00-15:00h.

- ✓ Teléfonos:
  - Centralita: 91 589 67 00
  - Información: 91 589 69 38
  - Fax: 91 589 66 14

### 12.2 Direcciones.

- Postales
  - Consejo Superior de Deportes  
C/ Martin Fierro 5, 28040 Madrid
  - Centro de Alto Rendimiento de Madrid  
C/ Martin Fierro 5, 28040 Madrid
  - Residencia Joaquín Blume  
C/Pintor El Greco, s/n, 28040 Madrid
  - Centro de Alto Rendimiento para entrenamiento en altura de Sierra Nevada  
Monachil, 18196, Granada
  - Centro de Alto Rendimiento de León  
C/ Los Jesuitas, 13, 24007 León
- Direcciones telefónicas y electrónicas
  - Presidencia del Consejo Superior de Deportes  
Teléfono: 91 589 66 45  
Correo electrónico: [secretaria.presidencia@csd.gob.es](mailto:secretaria.presidencia@csd.gob.es)
  - Dirección General de Deportes  
Teléfono: 91 589 66 38  
Correo electrónico: [dgdeportes@csd.gob.es](mailto:dgdeportes@csd.gob.es)
  - Dirección del Gabinete del Presidente  
Teléfono: 91 589 66 52  
Correo electrónico: [gabinete@csd.gob.es](mailto:gabinete@csd.gob.es)
  - Oficina de Prensa



Teléfono: 91 589 66 25

Correo electrónico: [prensa@csd.gob.es](mailto:prensa@csd.gob.es)

- Subdirección General de Mujer y Deporte  
Teléfono:  
Correo electrónico: [mujerydeporte@csd.gob.es](mailto:mujerydeporte@csd.gob.es)
- Subdirección General de Deporte Profesional y Control Financiero  
Teléfono: 91 589 66 65  
Correo electrónico: [inspeccion@csd.gob.es](mailto:inspeccion@csd.gob.es)
- Subdirección General de Alta Competición  
Teléfono: 91 589 68 40  
Correo electrónico: [altacompeticion@csd.gob.es](mailto:altacompeticion@csd.gob.es)
- Subdirección General de Promoción e Innovación Deportiva  
Teléfono: 91 589 51 20  
Correo electrónico: [sgpromocionid@csd.gob.es](mailto:sgpromocionid@csd.gob.es)
- Subdirección General de Régimen Jurídico del Deporte  
Teléfono: 91 589 69 67  
Correo electrónico: [regimenjuridico@csd.gob.es](mailto:regimenjuridico@csd.gob.es)
- Secretaría General  
Teléfono: 91 589 66 69  
Correo electrónico: [secretariageneral@csd.gob.es](mailto:secretariageneral@csd.gob.es)
- Centro de Alto Rendimiento de Madrid  
Teléfonos: 91 589 66 97  
Correo electrónico: [car.madrid@csd.gob.es](mailto:car.madrid@csd.gob.es)  
Página Web:  
<http://www.csd.gob.es/csd/instalaciones/4CenAltRend/1CenAltRen/04card/01carmadrid/>
- Centro de Alto Rendimiento para entrenamiento en altura de Sierra Nevada  
Teléfonos: 958 48 20 03 / 958 48 20 04  
Correo electrónico: [car.granada@csd.gob.es](mailto:car.granada@csd.gob.es)  
Página Web: <http://www.carsierranevada.com>
- Centro de Alto Rendimiento de León  
Teléfono: 987 10 30 90  
Correo electrónico: [car.leon@csd.gob.es](mailto:car.leon@csd.gob.es)  
Página Web: [www.carleon.es](http://www.carleon.es)
- Residencia Joaquín Blume  
Teléfonos: 91 589 68 50 / 91 589 68 53  
Correo electrónico: [residencia.blume@csd.gob.es](mailto:residencia.blume@csd.gob.es)  
Página Web:  
[http://www.csd.gob.es/csd/instalaciones/4CenAltRend/copy\\_of\\_inauguracion-de-la-nueva-residencia-201cjoaquin-blume201d-10-07-2007/](http://www.csd.gob.es/csd/instalaciones/4CenAltRend/copy_of_inauguracion-de-la-nueva-residencia-201cjoaquin-blume201d-10-07-2007/)





### 12.3 Página Web y Redes sociales.

<http://www.csd.gob.es/>

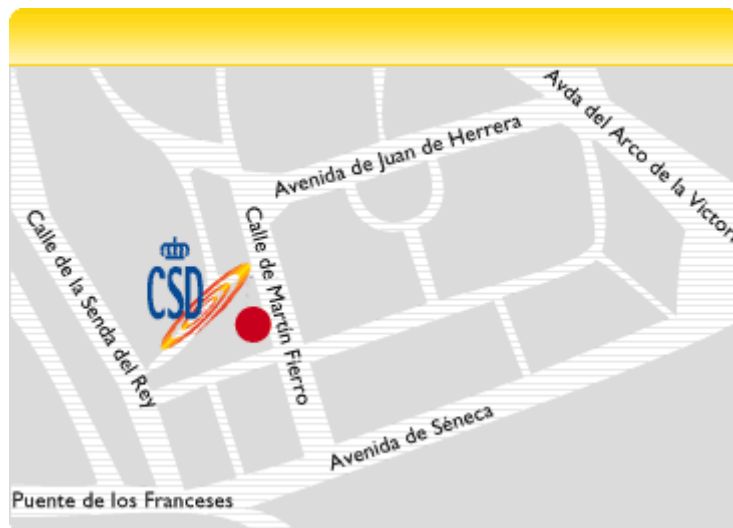
Facebook: <https://www.facebook.com/ConsejoSuperiordeDeportes>

Twitter: <https://twitter.com/deportegob>

Instagram: <https://www.instagram.com/deportegob/>

Youtube: <https://www.youtube.com/user/CSD>

### 12.4 Ubicación.



### 12.5 Cómo llegar.

- Aeropuerto: Madrid - Barajas a 16 Km.
- Tren más cercano: Madrid - Estación de Chamartín y Estación de Atocha.
- Metro: Ciudad Universitaria (Línea 6) y Moncloa (Líneas 3 y 6)
- Autobuses: 46, 160, 161 y U

### 12.6 Precios de los servicios

Los precios públicos de los servicios prestados por el CSD se encuentran detallados en la Resolución de 23 de mayo de 2016, de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se establecen los precios públicos para la utilización de sus instalaciones y servicios, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 26 de mayo de 2016:

<https://www.boe.es/boe/dias/2016/05/26/pdfs/BOE-A-2016-4994.pdf>



## 12.7 Unidad responsable de la Carta

Corresponde a la Dirección General de Deportes, a través de la Secretaría General del Consejo Superior de Deportes, velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios y llevar a cabo las actuaciones oportunas para mejorar los servicios.