

**CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO:
SERVICIO DE TURISMO DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN
LEITARIEGOS ESTACIÓN INVERNAL Y DE MONTAÑA**



www.nieveleon.com



www.niveleonleitariegos.com



DIPUTACIÓN
DE LEÓN

1.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL

DENOMINACIÓN

Leitariegos Estación Invernal y de Montaña
Servicio
Turismo

DIRECCIÓN

Apartado de Correos, 35
24100 Villablino

Diputación de León
-Servicio de Turismo-
Plaza de Regla, s/n
24071 León

TELÉFONOS

987 688 104 y 987 292 191

TELÉFONO DEL PARTE DE NIEVE

987 490 350

FAX

987 470 840 y 987 235 250

CORREO ELECTRÓNICO

leitariegos@dipuleon.es

WEB

www.nieveleonleitariegos.com

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Temporada 9:00 a 17:00 horas. Verano de 9:00 a 14:00 horas.

FORMAS DE ACCESO



Desde León y desde Oviedo, por la autopista A-66, hasta la salida 93 (CL-623/Villablino), incorporándonos a la CL-623 en dirección a Villablino. Una vez pasado Villablino, en el km 103, llegamos a Villager de Laciana, donde tomamos la CL-631, pasando por Caboalles de Abajo en dirección al Puerto de Leitariegos y la Estación.

También desde León, por la CL-623 hasta La Magdalena, donde tomamos la LE-493 sin abandonarla hasta Rioscuro, donde nos incorporamos a la CL-623 en dirección a Villablino. Una vez pasado Villablino, en el km 103, llegamos a Villager de Laciana, donde tomamos la CL-631, pasando por Caboalles de Abajo en dirección al Puerto de Leitariegos y la Estación.

2.- DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL: FUNCIONES Y COMPETENCIAS

La función prioritaria de la Estación es facilitar las condiciones que permitan el disfrute del ocio a través de la práctica del esquí. También oferta un espacio para competiciones deportivas en la modalidad de esquí alpino. El ejercicio de ambas alternativas implica, a su vez, la generación de un movimiento económico vital para el hábitat en el que se ubica.

Las estaciones de esquí son complejas por la amplia diversidad de productos y servicios que precisan. Tal composición ha impedido, por el momento, que en Castilla y León se disponga de normativa específica que reglamente su funcionamiento, siendo necesaria la concurrencia de diferentes sectores de la administración (Industria, Turismo, Fomento, etc.).

Las competencias de la Diputación de León en la Estación Invernal y de Montaña Leitariegos se concretan en:

1. Administración y control del conjunto de medios materiales y humanos de los que dispone:
 - Edificios
 - Medios mecánicos
 - Parque móvil
 - Trabajadores
2. Promoción de la Estación en su conjunto a través de todos los medios de publicidad y marketing a su alcance:
 - Página web
 - Folletos
 - Revistas
 - Inserciones en medios
 - Participación en ferias
 - Organización de eventos
3. Comercialización de los productos y servicios de gestión propia y apoyo a la comercialización de los productos y servicios de gestión ajena, pero en relación directa con la propia Estación:



- Venta directa de forfaits
 - Venta de forfaits a través de Agencia
 - Apoyo a la comercialización a través de productos combinados
4. Eventos:
- Descenso de los Reyes Magos el 5 de enero
 - Descenso de disfraces de Carnaval
 - Marzo: campeonato social del Club Deportivo Leitariegos
 - Abril: festival de las nieves de primavera, con la participación de todos los clubes de esquí de Leitariegos.

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL

General:

- **El artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local** señala que son competencias propias de la Diputación las que les atribuyan, en este concepto, las Leyes del Estado y de las Comunidades Autónomas en los diferentes sectores de la acción pública.
- **Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.**

Específica:

- **La ausencia de una definición legal del concepto de Estación de Esquí y la ausencia de una Ley General de la Montaña, ha obligado a las Estaciones de esquí alpino españolas integradas en ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y de Montaña), a recoger por escrito lo que hasta la hoy han sido las normas de funcionamiento interno que, de forma consuetudinaria, se han venido aplicando en la práctica. Dichas normas derivan, en algunos casos, de la propia normativa española sobre explotación de instalaciones de transporte por cable y, en otros, de la práctica internacional en la materia, y están recogidas en el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Asociación.**
- **Reglamento de explotación para las instalaciones de transporte por cable, Orden de 15 de julio de 1998 de la Consejería de Fomento, de la Junta de Castilla y León.**
- **Ordenanza fiscal número 14 reguladora de la tasa por prestación de servicios de las Instalaciones para la práctica del esquí en la Estación de Esquí y Montaña San Isidro.**
- **Ordenanza número 8 reguladora del precio público por la prestación del servicio de alquiler de material de esquí en la Estación de Esquí y Montaña de Leitariegos.**
- **Ordenanza Fiscal nº 11 Reguladora del precio público por la prestación del servicio de seguro de accidentes y responsabilidad civil a los usuarios de la Estación de Esquí y Montaña Leitariegos.**
- **Decreto 77/1986, de 12 de junio, de la Consejería de Transportes, Turismo y Comercio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León**
- **Decreto 24/1999, de Ordenación turística de Restaurantes, Cafeterías y Bares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León**
- **Orden de 14 de mayo de 1999, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el procedimiento de autorización de funcionamiento y clasificación de los establecimientos de restauración**



- Orden CYT/1865/2007, de 15 de noviembre, por la que se desarrolla el Decreto 96/2007 de 27 de septiembre, por el que se regula la Ordenación de las Empresas de Turismo Activo de la Comunidad de Castilla y León

3.- DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL: SERVICIOS QUE PRESTA



Escuela de esquí



Alquiler de material



Esquí adaptado



Cafetería



Evacuación de heridos



Restaurante y self-service



Merendero



Parkings



Oficina de Información



Albergue

PROGRAMA DE ACTUACIONES

- Control permanente de pistas e instalaciones durante todo el año, para garantizar la práctica del esquí
- Fabricación de nieve artificial
- Acondicionamiento de pistas
- Señalización y balizamiento de pistas
- Mantenimiento de remotes mecánicos
- Simulacros anuales de evacuación con el Grupo de Rescate Especial de Intervención en Montaña (GREIM)

4.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece un catálogo de Derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Provincial de León.

Por otro lado, los usuarios de los servicios prestados por la Diputación en la Estación de Leitariegos, tendrán derecho a:

- Igualdad de acceso a todos los servicios y actividades programadas, sin discriminación por razón alguna.
- Recibir trato de respeto.
- Disfrutar de los servicios y actividades programadas en condiciones de seguridad y salubridad.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se prestan los servicios y se desarrollan las actividades programadas.
- Exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.



- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas y ser contestado en el plazo legalmente establecido.
- Acceder, rectificar, cancelar y formular oposición respecto a sus datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, recogidos en el Fichero de Datos de Carácter Personal aprobado por acuerdo del Pleno de la Diputación, adoptado en sesión de 28 de octubre de 2009 (BOP nº 17 de 26 de enero de 2011).

Así mismo todos los ciudadanos tendrán ante la oficina de Registro e Información de esta Diputación los siguientes derechos:

- Obtener copia de las solicitudes presentadas.
- Ser informados con claridad de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- Ser atendidos directa y personalmente.
- Recibir información de carácter tanto general como específico sobre aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y que se tramiten con la Diputación.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer todos los cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

De acuerdo con la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, se tendrán en cuenta también los siguientes derechos y deberes:

DERECHOS

- La recepción de una información veraz, comprensible, objetiva y completa sobre las características y precio de los bienes y servicios turísticos que se ofrecen antes de su contratación; en particular, aquella que se refiere a las condiciones de accesibilidad de las instalaciones y establecimientos turísticos.
- La obtención del prestador de los servicios turísticos de todos los documentos que acrediten los términos de la contratación, así como los documentos de pago que sean exigibles.
- La exhibición, en un lugar de fácil visibilidad, de los distintivos acreditativos de la clasificación y, en su caso, la categoría del establecimiento y su especialización, los símbolos de calidad normalizados y el aforo.
- La protección frente a la información o publicidad contraria a la normativa vigente.
- La información sobre las condiciones de admisión a la actividad turística.
- La libre entrada y permanencia en las empresas turísticas abiertas al público en general, sin más limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas de cada actividad y, en su caso, de los reglamentos de régimen interno de los establecimientos.
- Recibir la información por parte de los prestadores de actividad turística de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse del uso normal de las instalaciones, recursos o servicios, cuando proceda en función de la naturaleza y características de la actividad.
- Derecho a que los bienes y servicios turísticos que adquiera sean acordes con la categoría del establecimiento.
- Derecho a recibir los servicios turísticos en las condiciones acordadas o pactadas.
- Derecho a la tranquilidad en el interior del establecimiento, de acuerdo con las características de este y del entorno en el que se encuentre, sin perjuicio de la normativa aplicable al referido derecho.
- La posibilidad de formular quejas y reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la presente ley y demás normas de aplicación.
- La puesta a su disposición de las hojas de reclamaciones en el momento de plantear su reclamación.
- El anuncio de forma visible e inequívoca de la existencia de las hojas de reclamaciones.
- La dispensación por parte de los prestadores de actividades turísticas de la información necesaria para que los turistas puedan cumplimentar las hojas de reclamaciones.

DEBERES



- Respetar las normas de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, así como cumplir las prescripciones y reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las actividades turísticas.
- Cumplir el régimen de reservas de conformidad con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación.
- Respetar el entorno cultural y medioambiental.
- Abonar el precio del servicio contratado en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar y tiempo convenido, sin que, en ningún caso, la formulación de reclamación exima del citado pago.
- Observar las normas usuales de convivencia social y respeto a las personas, instituciones y costumbres de los lugares.
- Respetar la dignidad de las personas que trabajan en la actividad turística

MEDIOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios de la Estación Invernal y de Montaña Leitariegos, tienen a su disposición las siguientes formas de participación:

- Sugerencias y reclamaciones a través del Registro de Entrada de la Diputación de León
- Sugerencias y consultas generales a través del correo electrónico de la Estación de Leitariegos: leitariegos@dipuleon.es
- Sugerencias y consultas generales a través del Formulario de Contacto de la página web de la Estación:
- http://www.nieveleonleitariegos.com/informacion_general/informacion_contacto/
- Sugerencias y consultas generales a través del Buzón "Contacto" de la página web principal de la Diputación de León: <http://www.dipuleon.es/frontdipuleon/home.do?action=viewCategory&id=10000>

5.- COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

DE CALIDAD

La Estación Invernal y de Montaña Leitariegos asume los siguientes compromisos de calidad:

Sobre Servicios:

Los servicios serán prestados teniendo en cuenta los siguientes compromisos de calidad:

- Los servicios se proporcionarán siempre que las condiciones de seguridad sean óptimas
- Los servicios serán facilitados por personal cualificado que dispondrá de la titulación necesaria cuando ésta sea exigida para el puesto

Sobre la Información:

- Toda la información sobre la Estación de Leitariegos aparecerá revisada y actualizada en su página web:
 - Fechas de apertura y cierre
 - Días totales de apertura
 - Días de temporada alta
 - Días de temporada baja
 - Precios
 - Remontes
 - Pistas
 - Partes de nieve
 - Estado de la estación en tiempo real



- En todo caso, la información expuesta será suficiente y se presentará en términos que puedan ser entendidos con facilidad por el usuario de la misma, ofreciéndose de manera precisa, oportuna y actualizada

Sobre la Atención al Público:

- En la atención al público se cumplirán las siguientes reglas:
 - Identificación adecuada
 - Atención activa en las cuestiones planteadas, con trato receptivo
 - Se procurará que las cuestiones sean resueltas con eficacia en el menor tiempo posible
 - Al finalizar, se solicitará la opinión del interesado en relación con que se haya resuelto la cuestión planteada o no.

DE INFORMACIÓN

Se considerarán indicadores de calidad el conjunto de quejas, reconocimientos y sugerencias recibidas a lo largo de la temporada. Se valorarán y se realizará un informe de las mismas que será publicado con vistas a conocer:

- Debilidades con posibilidades de mejora de manera sencilla
- Debilidades difícilmente superables
- Sugerencias tenidas en cuenta
- Sugerencias sin posibilidad de ser tenidas en cuenta
- Valoración de todas ellas
- Comparativa con los indicadores de otras temporadas
- Valoración de las mejoras o retrocesos con respecto a temporadas anteriores

6.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Estación Invernal y de Montaña Leitariegos, elabora y somete a dictamen la Memoria Anual de actuaciones, participación y evaluación a los órganos políticos correspondientes de la propia Diputación de León.

7.- ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA CARTA

Servicio de Turismo
Edificio Torreón, 2ª Planta
Plaza de Regla, s/n
24071 León

Leitariegos Estación Invernal y de Montaña
Apartado de Correos, 35
24100 Villablino

8.- ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así proceda.