

1. Carta de Servicios de la UNIDAD DE DEPORTES de la Universidad de Almería

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Identificación del Servicio

1. Identificación del Servicio / Unidad / Área.

a) Nombre del Servicio: *Unidad de Deportes*

b) Descripción: *La Unidad de Deportes de la Universidad de Almería es un área administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Estudiantes, Extensión Universitaria y Deportes, y es la encargada de fomentar el deporte universitario a través de la gestión de las instalaciones deportivas universitarias y de realizar una oferta deportiva variada compuesta de actividades recreativas, formativas, de competición, de convivencia y saludables,*

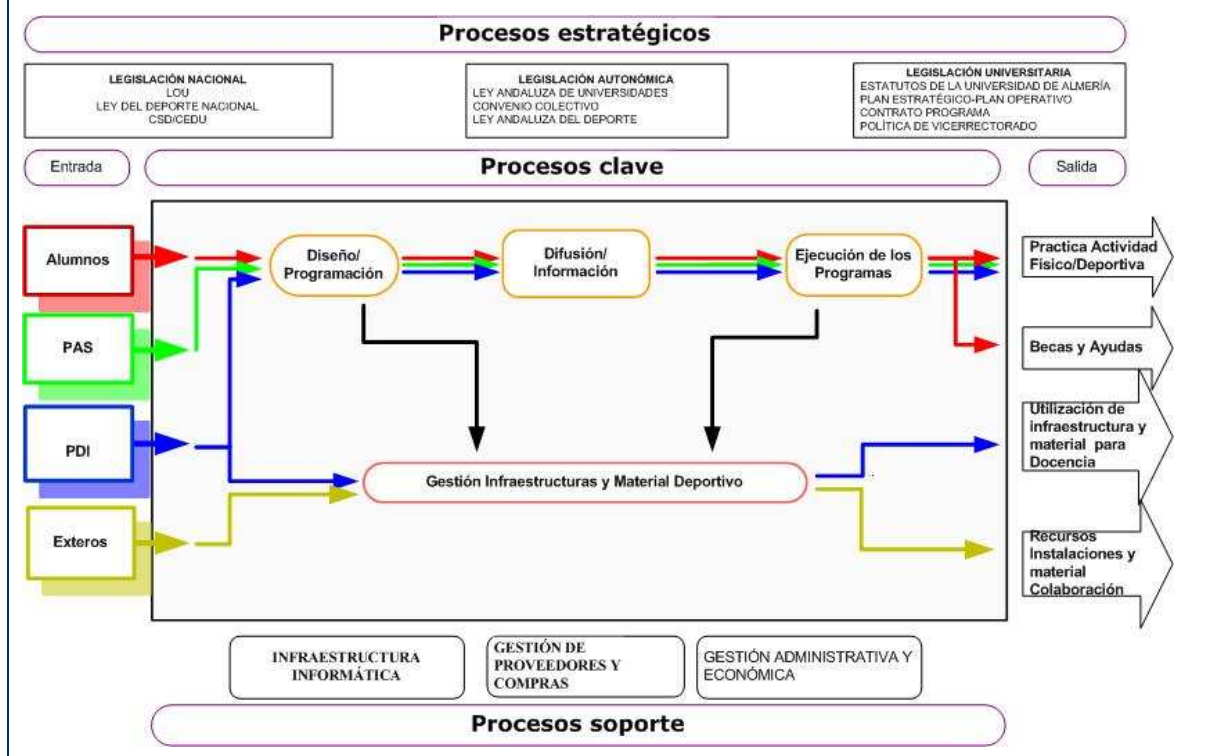
2. Misión del Servicio / Unidad / Área.

Fomentar la práctica deportiva y adquisición de hábitos de vida saludables, como formación integral de la persona, mediante la organización de actividades deportivas, a través de un Programa de Actividades Físico-Deportivas y facilitando el uso de instalaciones deportivas, que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento.

El Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento de la presente Carta a la Unidad de Deportes de la Universidad de Almería..

Mapa de Procesos.



Servicios que presta y procesos con los que se relacionan.	
Servicio	Proceso
S.1. Realizar una atención e información a los usuarios, para trámites de inscripción de actividades, reserva de instalaciones, alta de Socio/a Deportivo/a y otras consultas.	Ejecución de un programa físico-deportivo
S.2. Promover el uso de las instalaciones deportivas, en la comunidad universitaria y en la sociedad en general.	Gestión de infraestructuras y material deportivo.
S.3. Realización de una oferta anual de un Programa de Actividades Físico-Deportivas que incluya los siguientes bloques de actividades: - Programa de Actividades en el Centro Deportivo UAL mediante Actividades Dirigidas y de acceso libre o regulado, orientado a la mejora de la salud y la calidad de vida - Programa de Ocio y Tiempo Libre dirigido a la comunidad universitaria, mediante Actividades en la Naturaleza y Cursos de Aprendizaje Deportivo. - Programa de Actividad Física dirigida a colectivos específicos: alumnos del Programa de Mayores, personal de la UAL, etc... - Programa de Competiciones Internas universitarias en diferentes modalidades deportivas, tanto colectivas como individuales. - Programa de Formación Deportiva	Ejecución de un programa físico-deportivo
S.4. Promover práctica deportiva en Competiciones Externas mediante la representación de la Universidad de Almería en los Campeonatos de Andalucía y España Universitarios.	Ejecución de un programa físico-deportivo
S.5. Organización y/o colaboración en eventos y actividades deportivas (tanto competitivas como no competitivas) y de promoción con otras entidades de nuestro entorno.	Difusión e información. Ejecución de un programa físico-deportivo.
S.6. Realizar una difusión y promoción de la oferta deportiva de la Universidad de Almería.	Difusión e información.
S.7. Promover medidas de apoyo al deportista universitario.	Ejecución de un programa físico-deportivo
Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.	
<p>Los usuarios de la <i>Unidad de Deportes</i> en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios. 2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por <i>la Unidad de Deportes</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. 3. Mediante un sistema de sugerencias a través del cual los usuarios hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Se presentan según se detalla en el Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. 	

Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

General:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992) modificado por la Ley 29/1998, de 13 de julio (BOE núm. 167, de 14 de julio de 1998) y por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999).
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003).

Específica, de ámbito nacional:

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 89, de 13.4.2007).
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades modificada por la Ley 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 10/1990 de 15 de Octubre, del Deporte. (BOE num 148 de 17 de octubre).
- Orden 273/2004, de 3 de febrero, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario. (BOE num 38, de 13 de febrero).
- Real Decreto 2195/2004, de 25 de noviembre, por el que se regula la estructura orgánica y las funciones del Consejo Superior de Deportes. (BOE num 285, de 26 de noviembre).
- Resolución anual del Consejo Superior de Deportes por la que se convocan los Campeonatos de España Universitarios.
- Resolución anual del Consejo Superior de Deportes por la que se convocan subvenciones a universidades públicas y privadas con programas de ayudas a deportistas universitarios de de alto nivel.

Específica, de ámbito autonómico:

- Ley 6/1998 de 14 de Diciembre, del Deporte. (BOJA num 148 de 29 de diciembre).
- Decreto 390/2008 de 17 de junio de 2008, por el que se acuerda la formulación del Plan Estratégico General del Deporte de Andalucía para el periodo 2008 – 2016.
- Decreto 183/2006 de 17 de octubre de 2006, por el que se regula la acreditación de centros deportivos y se crea y regula el Registro Andaluz de Acreditación de Centros Deportivos.
- Decreto 55/2004 de 17 de febrero de 2004, del voluntariado deportivo en Andalucía.
- Decreto 216/2003 de 22 de julio de 2003, del buceo deportivo-recreativo.
- Decreto 20/2002 de 29 de marzo, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo (BOJA num 14, de 2 de febrero).
- Decreto 7/2000 de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas. (BOJA num 14, de 5 de febrero).
- Decreto 23/1999, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de Piscinas de Uso Colectivo.
- Decreto 236/1999 de 13 de diciembre de 1999, sobre el Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo.
- Orden de 21 de enero de 2005, de la Consejería de Comercio, Turismo y Deporte por la que se establece las bases reguladoras para la concesión de subvención para el fomento del Deporte en Andalucía, en la modalidad de Deporte Universitario.
- Orden de 20 de marzo de 2003, conjunta de las Conserjerías de Turismo y Deporte y de Medioambiente, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la practica de las actividades integrantes del Turismo Activo (BOJA num 65 de 4 de abril).

Específica, de ámbito interno:

- *Reglamento de utilización de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Almería (aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería el 19/12/2011).*
- *Reglamento de promoción y apoyo al Deportista Universitario de la Universidad de Almería (aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería el 19/10/2009).*
- *Normativa internas vigentes de la Unidad de Deportes de la Universidad de Almería.*

Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados:

1. Derechos de los usuarios como ciudadanos.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tiene derecho, entre otros, a:

- 1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.*
- 2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.*
- 3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.*
- 4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.*
- 5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.*
- 6. Obtener una orientación positiva.*
- 7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.*

2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio.

- 1. Disfrutar de una oferta de actividades físico-deportivas adecuada a la demanda, y facilitar su práctica, como complemento al desarrollo integral de la persona en el marco educativo universitario.*
- 2. El uso y disfrute de las instalaciones deportivas universitarias, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan. Los miembros de la comunidad universitaria tendrán condiciones preferenciales para la utilización de las instalaciones deportivas.*
- 3. Recibir información sobre la oferta de actividades físico-deportivas y de instalaciones de la UAL, así como de los medios de acceso a la misma.*
- 4. Los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a adquirir la condición de Socio Deportivo como medio de acceso en condiciones preferenciales a la práctica deportiva.*

Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Almería. Formas de presentación de las quejas y sugerencias, plazos de contestación y efectos de las mismas.

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones.

*Los usuarios de la **Unidad de Deportes**, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.*

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

2. Formas de presentación.

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa.
- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

3. Tramitación. Plazos de contestación y efectos.

La Unidad de Quejas y Sugerencias dependiente del Servicio de **Información y Registro** llevará el control de las quejas y sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería.

Para la tramitación y procedimiento de respuesta a los usuarios, se estará según lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias que la Universidad de Almería tiene aprobado y publicado y que se encuentra disponible en la web: <http://www.ual.es>.

Direcciones y formas de acceso.

1. Direcciones.

• **Dirección:**

Universidad de Almería.

Unidad de Deportes - Edificio Centro Deportivo UAL

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos, fax y mail:**

Unidad de Deportes. Atención al público.

Tlfno: 950.214214-15 Fax: 950.214216

Correo electrónico: deportes@ual.es

Dirección Técnica. Tlfno: 950.214211

Unidad de Gestión. Tlfno: 950.214212

Área Técnica. Tlfnos: 950.214214 / 950.214215

Conserjería Pabellón de Deportes. Tlfno: 950.015542

Conserjería Centro Deportivo. Tlfno: 950.214210

• **Dirección de internet:** <http://www.ual.es/deportes>

2. Formas de acceso.

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Línea 11: Rambla Obispo Orbera a la Universidad.
- Línea 12: Colegio La Salle a la Universidad.
- Línea 18: Torrecárdenas a Plaza Costacabana.

2. Acceso por carretera:

A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.

Salida de Murcia por la A-30.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.

Salida de Granada por la NE-2.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

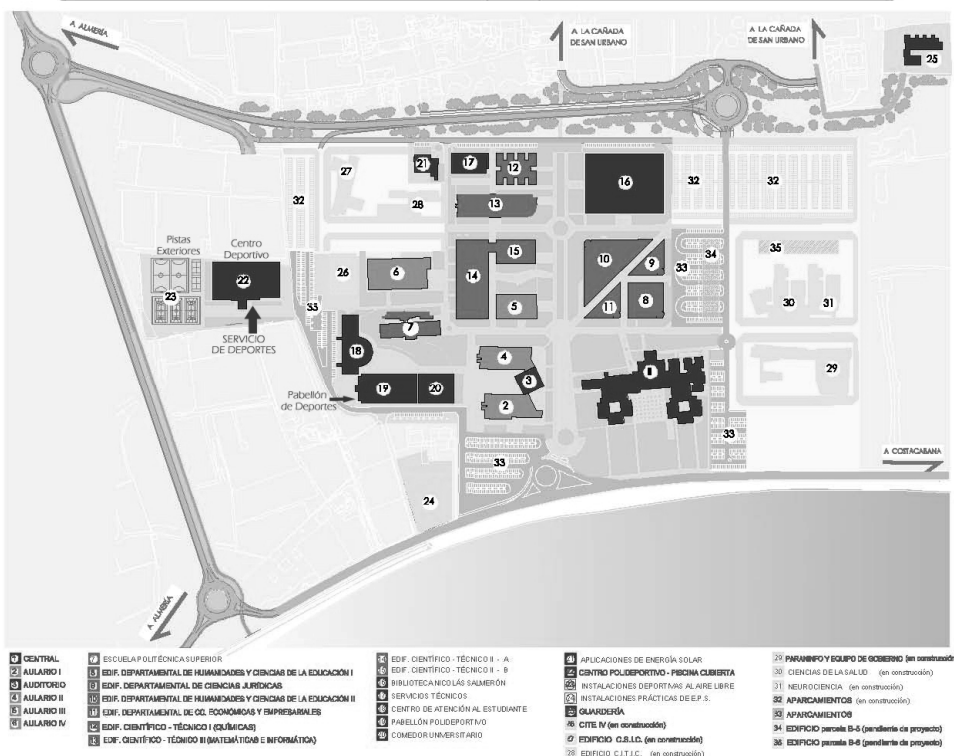
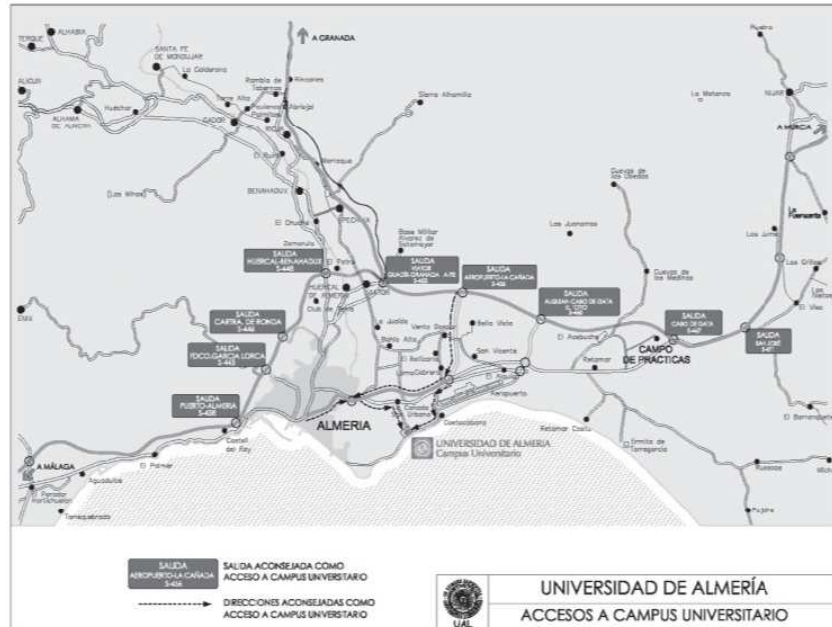
Salida de Málaga por la N-340.

Carretera de llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.

3. Planos de situación.



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

Compromisos de Calidad.

Relación de los compromisos con los objetivos e indicadores del área

Compromiso	Objetivo	Indicador
C1. Gestionar el alta automática de Soci@ Deportiv@ a aquellos alumnos y alumnas que realizan el pago de la cuota a través de la Automatrícula.	1. Incrementar el número de Socios Deportivos	SD(1.4) nº anual de altas de SD a través de automatrícula
C2. Responder a QyS en un plazo medio no superior a 10 días	1. Incrementar el número de Socios Deportivos	IQ(7) Tiempo medio de respuesta
C3. Facilitar la utilización de las ID entre la comunidad universitaria.	2. Incrementar el número de usuarios de las instalaciones deportivas 3. Incrementar la ocupación de las instalaciones deportivas	SD(3.1) Grado de ocupación de las ID.
C4. Ofertar un programa de actividades físico-deportivas ajustada a la demanda de la comunidad universitaria	4. Ejecutar la mayor cantidad posible de actividades programas en el Prog. OTL.	SD(5.1) Grado de ejecución de las actividades programadas en OTL.
	5. Incrementar el número de actividades con valoración positiva. 6. Incrementar la participación en las actividades programadas	SD(5.2) % de actividades ofertadas de aquellas con una demanda superior al 10%.
C5. Fomentar la participación en competiciones internas, sin establecer máximos de participación.	1. Incrementar el número de Socios Deportivos 6. Incrementar la participación en las actividades programadas	SD(7.6) Grado de ejecución de las actividades programadas en CI.
C6. Alcanzar una satisfacción de los usuarios de actividades de al menos 7.	1. Incrementar el número de Socios Deportivos 5. Incrementar el número de actividades con valoración positiva	SD(6.1) Valoración de las actividades realizadas.
C7. Acceso del abonado al Centro Deportivo a un mínimo de 20 actividades dirigidas semanales.	6. Incrementar la participación en las actividades programadas	SD(7.3) Numero anual abonos al Centro Deportivo.
C8. Mantener anualmente la participación de la UAL en Competiciones Externas.	6. Incrementar la participación en las actividades programadas	SD(7.5) Número de disciplinas deportivas con participación en Competiciones Externas.
C9. Establecer acciones de ayudas a deportistas universitarios mediante oferta de actividades que permitan la convalidación de créditos.	5. Incrementar el número de actividades con valoración positiva	SD(9.1) Nº de Programas que permiten la convalidación de créditos académicos.
C10. Fomentar la práctica deportiva femenina.	6. Incrementar la participación en las actividades programadas	SD(10.1) Porcentaje de SD femeninas respecto a las féminas de comunidad universitaria
C11. Organizar o colaborar cada curso en eventos deportivos o de promoción.	7. Mejorar la eficacia de la comunicación y difusión del Servicio de Deportes y de las actividades programadas.	SD(8.3) Numero de eventos organizados o en colaboración.
C12. Promover los convenios de colaboración deportiva entre la Univ. Almería y otras entidades.	7. Mejorar la eficacia de la comunicación y difusión del Servicio de Deportes y de las actividades programadas.	SD(8.5) Número de convenios suscritos o renovados
C13. Publicar la oferta anual de actividades deportivas antes del 15 de septiembre.	7. Mejorar la eficacia de la comunicación y difusión del Servicio de Deportes y de las actividades programadas.	SD(8.4) Nº de días de retraso de la fecha de publicación del Progr. Activ. Físico-Dep.

Definición del Compromiso con indicación del servicio al que se está referido.		
C.1.	Gestionar el alta automática de Soci@ Deportiv@ a aquellos alumnos y alumnas que realizan el pago de la cuota a través de la Automatrícula.	S.1
C.2.	Responder a QyS en un plazo medio no superior a 10 días	S.1 / S.2 / S.3 / S.4
C.3.	Facilitar la utilización de las ID entre la comunidad universitaria.	S.2 / S.3
C.4.	Ofertar un programa de actividades físico-deportivas ajustada a la demanda de la comunidad universitaria	S.3
C.5.	Fomentar la participación en competiciones internas, sin establecer máximos de participación.	S.3
C.6.	Alcanzar una satisfacción de los usuarios de actividades de al menos 7.	S.1 / S.3
C.7.	Acceso del abonado al Centro Deportivo a un mínimo de 20 actividades dirigidas semanales.	S.3
C.8.	Mantener anualmente la participación de la UAL en Competiciones Externas.	S.4
C.9.	Establecer acciones de ayudas a deportistas universitarios mediante oferta de actividades que permitan la convalidación de créditos.	S.7
C.10.	Fomentar la práctica deportiva femenina.	S.3
C.11.	Organizar o colaborar cada curso en eventos deportivos o de promoción.	S.2 / S.5 / S.6
C.12.	Promover los convenios de colaboración deportiva entre la Univ. Almería y otras entidades.	S.5 / S.6
C.13.	Publicar la oferta anual de actividades deportivas antes del 15 de septiembre.	S.3 / S.6
C.14.	Difundir y mantener actualizada nuestra web, como principal instrumento de comunicación.	S.1 / S.6
Indicaciones para facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación.		
Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente y/o PRL.		
<i>Sistema de Gestión de Calidad certificado con ISO 9001:2000.</i>		
Descripción de Indicadores, indicando código, nombre, descripción y compromiso al que está asociado.		
SD(1.4)	nº anual de altas de SD a través de automatrícula <i>Realización automática de altas del 100% SD cuyo pago se ha realizado a través del automatrícula</i>	C.1.
IQ(7)	Tiempo medio de respuesta	C.2.
SD(3.1)	Grado de ocupación de las ID. <i>Medida del grado de ocupación de las instalaciones deportivas disponibles</i>	C.3.
SD(5.1)	Grado de ejecución de las actividades programadas en OTL. <i>Calculo del número de actividades del Programa de Ocio y Tiempo Libre que se ejecutan, es decir que se cubren las plazas mínimas para su realización.</i>	C.4.

SD(5.2)	% de actividades ofertadas de aquellas con una demanda superior al 10%. <i>Porcentaje de las actividades ofertadas con respecto a las actividades que han sido demandadas por más de un 10% de la comunidad universitaria en el “Estudio anual de la demanda de actividades físico deportivas de la comunidad universitaria almeriense”.</i>	C.4.
SD(7.6)	Grado de ejecución de las actividades programadas en CI. <i>Calculo del número de disciplinas de las Comp. Internas que se ejecutan, cumpliendo los mínimos establecidos en la Normativa Técnica, respecto del total de competiciones ofertadas.</i>	C.5.
SD(6.1)	Valoración de las actividades realizadas. <i>Medida de la valoración general de los usuarios del Programa de Actividades Físico Deportivas.</i>	C.6.
SD(7.3)	Numero anual abonos al Centro Deportivo. <i>Numero total de abonos al Centro Deportivo vendidos en el curso académico.</i>	C.7.
SD(7.5)	Número de disciplinas deportivas con participación en Competiciones Externas. <i>Número total de disciplinas deportivas de los CAU y CEU en las que la Universidad de Almería ha competido en el curso académico en relación con el número de disciplinas convocadas por el Consejo Superior de Deportes y el Grupo Andaluz de Deporte Universitario.</i>	C.8.
SD(9.1)	Nº de Programas que permiten la convalidación de créditos académicos. <i>Número de Programas de la oferta deportiva que incluyas actividades cuya realización posibilitan la convalidación de créditos académicos</i>	C.9.
SD(10.1)	Porcentaje de SD femeninas respecto a las féminas de comunidad universitaria <i>Calculo del número de Socias Deportivas respecto al total de miembros femeninos de la comunidad universitaria</i>	C.10.
SD(8.3)	Numero de eventos organizados o en colaboración. <i>Numero de eventos organizados directamente por la Unidad de Deportes, o que esta colabora con otras áreas de la UAL, u otras entidades públicas o privadas.</i>	C.11.
SD(8.5)	Número de convenios suscritos o renovados <i>Número de convenios de ámbito deportivo suscritos o renovados anualmente por la Universidad de Almería</i>	C.12.
SD(8.4)	Nº de días de retraso de la fecha de publicación del Progr. Activ. Físico-Dep. <i>Número de días de retraso en la publicación del Prog. AFD respecto de la fecha expresada en el compromiso (15 Septiembre)</i>	C.13.
SD(8.6)	Numero de visitas semestrales a la página web <i>Número de visitas semestrales que recibe la página web de la Unidad de Deportes</i>	C.14.
Otras informaciones divulgativas de los servicios prestados.		
<p>Folleto divulgativo de las actividades ofertadas editados durante el curso académico.</p> <p>Redes Sociales:</p> <p>www.facebook.com/ualdeportes</p> <p>www.twitter.es/ualdeportes</p> <p>Página web:</p> <p>www.ual.es/deportes</p> <p>Tablones de anuncios específicos distribuidos por todo el campus universitario.</p> <p>Lista de distribución de correo electrónico “actividadesdeportivas” (alta individual en la página web)</p>		

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Otros datos de interés.

Horarios.

UNIDAD DE DEPORTES

Horario Atención al Público de la Unidad de Deportes

De Lunes a Viernes de 08:00 a 23:00

Sábados de 09:00 a 14:00

Horario Área Técnica de la Unidad de Deportes

De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

INSTALACIONES DEPORTIVAS

Horario de apertura del Centro Deportivo

De Lunes a Viernes de 08:00 a 23:00 (Piscina y Sala Fitness cierra a las 22:30)

Sábados de 09:00 a 14:00

Horario apertura Campo de Fútbol y Pistas Exteriores

De Lunes a Viernes de 09:00 a 23:00

Sábados de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 20:00

Domingos de 09:00 a 14:00

Otros datos de interés.

2. PLANTILLA PARA PUBLICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE DEPORTES

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL
Nombre del Servicio
<i>Unidad de Deportes</i>
Servicios que prestamos.
<p>S.1. Realizar una atención e información a los usuarios, para trámites de inscripción de actividades, reserva de instalaciones, alta de Socio/a Deportivo/a y otras consultas.</p> <p>S.2. Promover el uso de las instalaciones deportivas, en la comunidad universitaria y en la sociedad en general.</p> <p>S.3. Realización de una oferta anual de un Programa de Actividades Físico-Deportivas que incluya los siguientes bloques de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- Programa de Actividades en el Centro Deportivo UAL mediante Actividades Dirigidas y de acceso libre o regulado, orientado a la mejora de la salud y la calidad de vida- Programa de Ocio y Tiempo Libre dirigido a la comunidad universitaria, mediante Actividades en la Naturaleza y Cursos de Aprendizaje Deportivo.- Programa de Actividad Física dirigida a colectivos específicos: alumnos del Programa de Mayores, personal de la UAL, etc...- Programa de Competiciones Internas universitarias en diferentes modalidades deportivas, tanto colectivas como individuales.- Programa de Formación Deportiva <p>S.4. Promover práctica deportiva en Competiciones Externas mediante la representación de la Universidad de Almería en los Campeonatos de Andalucía y España Universitarios.</p> <p>S.5. Organización y/o colaboración en eventos y actividades deportivas (tanto competitivas como no competitivas) y de promoción con otras entidades de nuestro entorno.</p> <p>S.6. Realizar una difusión y promoción de la oferta deportiva de la Universidad de Almería.</p> <p>S.7. Promover medidas de apoyo al deportista universitario.</p>
Colaboración, Sugerencias y Quejas
<p>Los usuarios de la <i>Unidad de Deportes de la Universidad de Almería</i> en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.2. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la <i>Unidad de Deportes</i> o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia. <p>Los usuarios de la <i>Unidad de Deportes</i>, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.</p> <p>Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Soporte papel disponible en cualquier Unidad Administrativa• Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.

Horarios

UNIDAD DE DEPORTES

Horario Atención al Público de la Unidad de Deportes

De Lunes a Viernes de 08:00 a 23:00

Sábados de 09:00 a 14:00

Horario Área Técnica de la Unidad de Deportes

De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

INSTALACIONES DEPORTIVAS

Horario de apertura del Centro Deportivo

De Lunes a Viernes de 08:00 a 23:00 (Piscina y Sala Fitness cierra a las 22:30)

Sábados de 09:00 a 14:00

Horario apertura Campo de Fútbol y Pistas Exteriores

De Lunes a Viernes de 09:00 a 23:00

Sábados de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 20:00

Domingos de 09:00 a 14:00

Dirección y Líneas de Autobuses.

• **Dirección:**

Universidad de Almería.

Unidad de Deportes - Edificio Centro Deportivo UAL

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

• **Teléfonos, fax y mail:**

Unidad de Deportes. Atención al público.

Tlfn: 950.214214-15 Fax: 950.214216

Correo electrónico: deportes@ual.es

Dirección Técnica. Tlfn: 950.214211

Unidad de Gestión. Tlfn: 950.214212

Área Técnica. Tlfns: 950.214214 / 950.214215

Conserjería Pabellón de Deportes. Tlfn: 950.015542

Conserjería Centro Deportivo. Tlfn: 950.214210

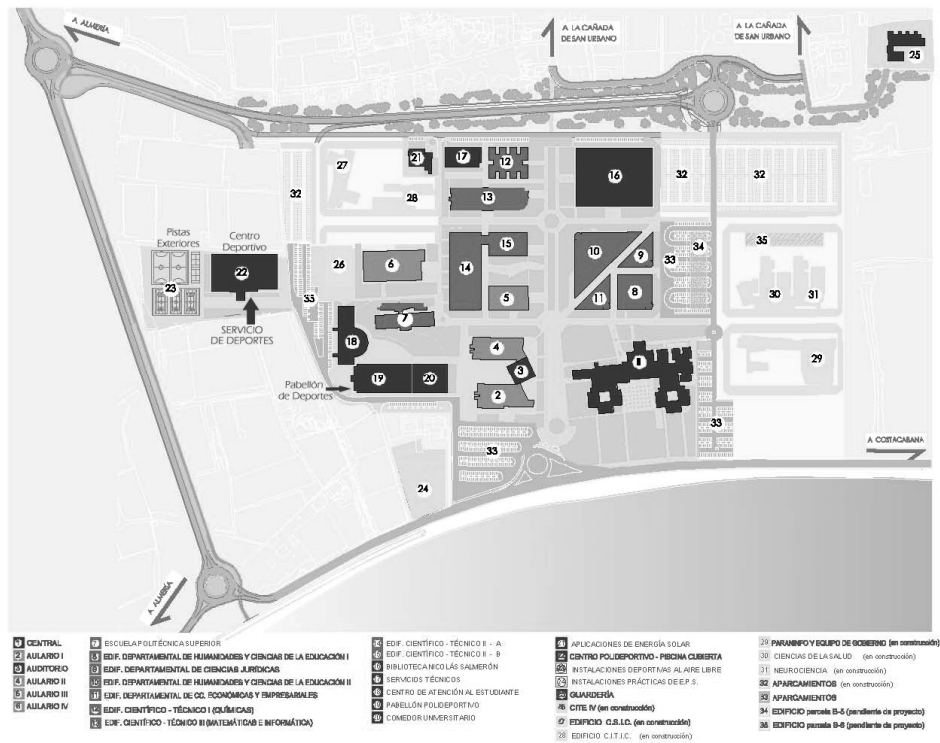
• **Dirección de internet:** <http://www.ual.es/deportes>

• **Líneas de autobús:** 11, 12, 18, 20.

Derechos de los usuarios

1. Disfrutar de una oferta de actividades físico-deportivas adecuada a la demanda, y facilitar su práctica, como complemento al desarrollo integral de la persona en el marco educativo universitario.
2. El uso y disfrute de las instalaciones deportivas universitarias, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan. Los miembros de la comunidad universitaria tendrán condiciones preferenciales para la utilización de las instalaciones deportivas.
3. Recibir información sobre la oferta de actividades físico-deportivas y de instalaciones de la UAL, así como de los medios de acceso a la misma.
4. Los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a adquirir la condición de Socio Deportivo como medio de acceso en condiciones preferenciales a la práctica deportiva.

Plano de situación



3. TRAZABILIDAD DE LA UNIDAD DE DEPORTES

TABLA TRAZABILIDAD SERVICIO – COMPROMISO - INDICADOR					
Código Servicio – Nombre Abreviado	Código Compromiso- Nombre				Código Indicador- Nombre Abreviado
	Código Servicios Implicados				
S.1. Atención e información a usuarios.	C1. Gestionar el alta automática de Soci@ Deportiv@ a aquellos alumnos y alumnas que realizan el pago de la cuota a través de la Automatrícula.				SD(1.4) nº anual de altas de SD a través de automatrícula
	S1				
	C2. Responder a QyS en un plazo medio no superior a 10 días				IQ(7) Tiempo medio de respuesta
	S1	S2	S3	S4	
S.2. Promover la utilización de las instalaciones deportivas.	C3. Facilitar la utilización de las ID entre la comunidad universitaria.				SD(3.1) Grado de ocupación de las ID.
	S2	S3			
	C4. Ofertar un programa de actividades físico-deportivas ajustada a la demanda de la comunidad universitaria				SD(5.1) Grado de ejecución de las actividades programadas en OTL. SD(5.2) % de actividades ofertadas de aquellas con una demanda superior al 10%.
	S3				
S.3. Realizar una oferta anual de un Programa de Actividades Físico-Deportivas	C5. Fomentar la participación en competiciones internas, sin establecer máximos de participación.				SD(7.6) Grado de ejecución de las actividades programadas en CI.
	S3				
	C6. Alcanzar una satisfacción de los usuarios de actividades de al menos 7.				SD(6.1) Valoración de las actividades realizadas.
	S1	S3			
S.4. Promover práctica deportiva en competiciones externas.	C7. Acceso del abonado al Centro Deportivo a un mínimo de 20 actividades dirigidas semanales.				SD(7.3) Numero anual abonos al Centro Deportivo.
	S3				
	C8. Mantener anualmente la participación de la UAL en Competiciones Externas.				SD(7.5) Número de disciplinas deportivas con participación en Comp. Externas.
	S4				
S.5. Organización y colaboración en eventos deportivos y de promoción.	C9. Establecer acciones de ayudas a deportistas universitarios mediante oferta de actividades que permitan la convalidación de créditos.				SD(9.1) Nº de Programas que permiten la convalidación de créditos académicos.
	S7				
	C10. Fomentar la práctica deportiva femenina.				SD(10.1) Porcentaje de SD femeninas respecto a las féminas de comunidad universitaria
	S3				

S.6. Realizar una difusión y promoción de la oferta deportiva.	C11. Organizar o colaborar cada curso en eventos deportivos o de promoción.				SD(8.3) Numero de eventos organizados o en colaboración.
	S2	S5	S6		
S.7. Promover medidas de apoyo al Deportista Universitario	C12. Promover los convenios de colaboración deportiva entre la Univ. Almería y otras entidades.				SD(8.5) Número de convenios suscritos o renovados
	S5	S6			
	C13. Publicar la oferta anual de actividades deportivas antes del 15 de septiembre.				SD(8.4) N° de días de retraso de la fecha de publicación del Progr. Activ. Físico-Deportivas.
	S3	S6			
	C14. Difundir y mantener actualizada nuestra web, como principal instrumento de comunicación.				SD(8.6) Numero de visitas semestrales a la página web
	S1	S6			