



Carta de Servicios

Servicio de Deportes



A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

Identificación del Servicio / Unidad / Área

1. Nombre

Servicio de Deportes

2. Descripción

La Unidad de Deportes es un área administrativa que depende funcionalmente del Vic. Estudiantes, Ext.Univ. y Deportes, y es la encargada de fomentar el deporte universitario a través de una oferta deportiva compuesta de actividades recreativas, formativas, de competición y saludables, y de la gestión de las instalaciones deportivas universitarias.

3. Misión

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.

Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del Área/Servicio 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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como a través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

1. Generales

- 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), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

2. Específicas

Específica, de ámbito nacional:

- Ley 10/1990 de 15 de Octubre, del Deporte.
- Orden 273/2004, de 3 de febrero, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario.
- Resolución anual del Consejo Superior de Deportes por la que se convocan los Ctos. de España Universitarios.
- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnicos-sanitarios de las piscinas.

Específica, de ámbito autonómico:

- Ley 6/1998 de 14 de Diciembre, del Deporte.
- 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
- Decreto 7/2000 de 24 de enero, de Entidades Deportivas Andaluzas.
- Decreto 23/1999, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de Piscinas de Uso Colectivo, y sus Instrucciones de desarrollo.
- Decreto 236/1999 de 13 de diciembre de 1999, sobre el Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo.
- 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 de Turismo Activo.

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.



Carta de Servicios

Servicio de Deportes



Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios

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, Sugerencias y Reclamaciones

1. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Los usuarios del área, 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 **electrónico** a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte **papel** disponible en cualquier Unidad Administrativa.

3. Tramitación, plazos y efectos

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.



Carta de Servicios

Servicio de Deportes



Compromisos de Calidad que se asumen y Servicios e Indicadores que se asocian

Cód	Carta de Servicios (Compromisos - Servicios - Indicadores)
Com-1	Comunicar por e-mail la oferta de Actividades en la Naturaleza entre 5 y 9 días de antelación a su realización
Ser-5	Difusión y promoción de la oferta deportiva de la UAL
Ser-3	Organización y gestión de la oferta anual de Actividades Físico-Deportivas
2428	29. Comunicación en Actividades en la Naturaleza
Com-2	Comunicar por e-mail la oferta de CI con un máximo de desviación de 2 días respecto a la apertura de la inscripción
Ser-5	Difusión y promoción de la oferta deportiva de la UAL
Ser-3	Organización y gestión de la oferta anual de Actividades Físico-Deportivas
2427	28. Comunicación en Competiciones Internas
Com-3	Alcanzar una valoración de las actividades de al menos 7
Ser-3	Organización y gestión de la oferta anual de Actividades Físico-Deportivas
Ser-4	Gestión de la representación de la UAL en los Campeonatos de Andalucía y España Universitarios
2423	24. Valoración de las actividades en competiciones internas
2424	25. Valoración de las actividades en ocio y tiempo libre
2425	26. Valoración de las actividades en competiciones externas
Com-4	Publicar en redes sociales al menos el 90% de las actividades con plazo de inscripción de CI y OTL
Ser-5	Difusión y promoción de la oferta deportiva de la UAL
2429	30. Comunicación global
Com-5	Responder las solicitudes de reserva de instalaciones en un plazo máximo de 4 días
Ser-2	Gestión y supervisión de las instalaciones deportivas
Ser-1	Gestión de trámites administrativos y de atención a los usuarios
2426	27. Tratamiento de solicitudes de reservas ID
Com-6	Alcanzar un mínimo de ocupación de las instalaciones del 20%
Ser-2	Gestión y supervisión de las instalaciones deportivas
2422	23. Grado de ocupación de las instalaciones deportivas
Com-7	Ofertar al menos 3 programas de actividades que permitan la convalidación de créditos académicos
Ser-6	Desarrollo de medidas de apoyo al deportista universitario
2433	34. Programas que permiten la convalidación por créditos

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL y/o RSU

El área Servicio de Deportes dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008 certificado por AENOR.

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

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. Localización en el Campus



3. Formas de acceso a la Universidad

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

- Línea 11.
- Línea 12.
- Línea 15.
- Línea 18.

Web: <http://www.sureste.net/surbus/>

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 A-92.

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.



Horarios de atención al público

UNIDAD DE DEPORTES

• Horario Atención al Público de la Unidad de Deportes

Lun-Vie de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 21:00

INSTALACIONES DEPORTIVAS

• Horario de apertura y At. Público del Centro Deportivo

Lun-Vie de 08:00 a 23:00 y Sáb de 09:00 a 14:00

• Horario apertura Campo de Fútbol y Pistas Exteriores

Lun-Vie de 09:00 a 23:00, Sáb de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 20:00, y Dom de 09:00 a 14:00

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

26 de febrero de 2015