

**CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL CENTRO DE
ACTIVIDADES DEPORTIVAS**

PRÓLOGO

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas

El Centro de Actividades Deportivas (CAD) es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas tiene como misión el fomento y la gestión de las actividades físicas y deportivas en la Universidad de Granada.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas

Las personas usuarias de los servicios que presta la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- .- A través de las encuestas de satisfacción realizadas por el CAD.
- .- Mediante un sistema de sugerencias, quejas y propuestas de mejora.
- .- Mediante la participación activa del alumnado en los puntos de información del CAD.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Organizar y desarrollar cursos y actividades dirigidos a la Comunidad Universitaria, en general y en particular, a toda la sociedad.
2. Organizar, desarrollar y participar en competiciones deportivas.
3. Promover y gestionar el uso individual y colectivo de las instalaciones deportivas del CAD.
4. Gestionar la documentación administrativa necesaria para la práctica deportiva ofertada por el CAD.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades(BOE nº 307 de 24-12-2001), modificada por la ley orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE nº 89, 13-04-2007).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA nº 251, 31-12-2003; BOE nº 14, 16-012004).
- Decreto 325/2003, de 25 de noviembre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Granada (BOJA nº 236 de 9 de diciembre de 2003).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento-Administrativo Común,(BOE nº 285 de 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE nº 12, 4-01-1999).
- Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14-12.1999).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 89, de 13.4.2007).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23.3.2007).
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía (BOE nº 38 de 13-022008).

Específica:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17.10.1990).
- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte en Andalucía (BOJA 29.12.98).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios de la calidad de los servicios públicos (BOE núm. 190, de 10.8.1999).
- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las cartas de servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la calidad de los

servicios públicos (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre de 2003, página núm. 24.513).

- Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica el decreto 317/2003 (BOJA núm. 154, página núm.4, Sevilla, 9 de agosto de 2005). Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y Quejas de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Plan Estratégico 2005-08 de la Universidad de Granada.
- Acuerdo de la Universidad de Granada, por el que se aprueba el reglamento de cartas de servicios de dicha Universidad.
- RD 23/99, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sanitario de las piscinas de uso colectivo.(BOJA nº 36 de 25-3-99).
- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis (BOE nº 171 de 18-7-03).
- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas (BOJA núm. 36, página núm. 4.559, Sevilla, 23 de febrero 2004).
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos Públicos y Actividades recreativas de Andalucía.
- Reglamentos de competiciones de las Federaciones Nacionales
- Normas NIDE.
- Normativas de las competiciones organizadas por el C.A.D.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

1. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
2. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
3. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
4. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
5. Obtener una orientación positiva.
6. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
7. Disponer de las instalaciones deportivas en buenas condiciones de mantenimiento y de seguridad, con ofertas suficientemente variadas.
8. Mantener las instalaciones en las mejores condiciones higiénico-sanitarias.
9. Obtener créditos de libre configuración por la participación en competiciones universitarias, de acuerdo con la normativa vigente.
10. A expresar su opinión y propuestas de mejora mediante los mecanismos establecidos por el CAD.

11. Tener a su disposición hojas de quejas o Quejas.
12. Respetar la confidencialidad de los datos y las opiniones de las personas.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y Quejas

1. Las personas usuarias de la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas , 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.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas, así como, a través de los Registros Oficiales de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

IV.III. Tramitación

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona responsable de la Unidad Funcional del Centro de Actividades Deportivas recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Centro de Actividades Deportivas, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Complejo deportivo de Fuentenueva: Paseo Profesor Juan Ossorio, s/n 18071 Granada

Tlf: 958243144/958240956 Fax: 958243143

Complejo deportivo de Cartuja Ctra. De Alfacar, s/n 18071 Granada Tlf y Fax: 958242892

Pag web: <http://www.ugr.es/~sdugr/> Correo electrónico: deporweb@ugr.es

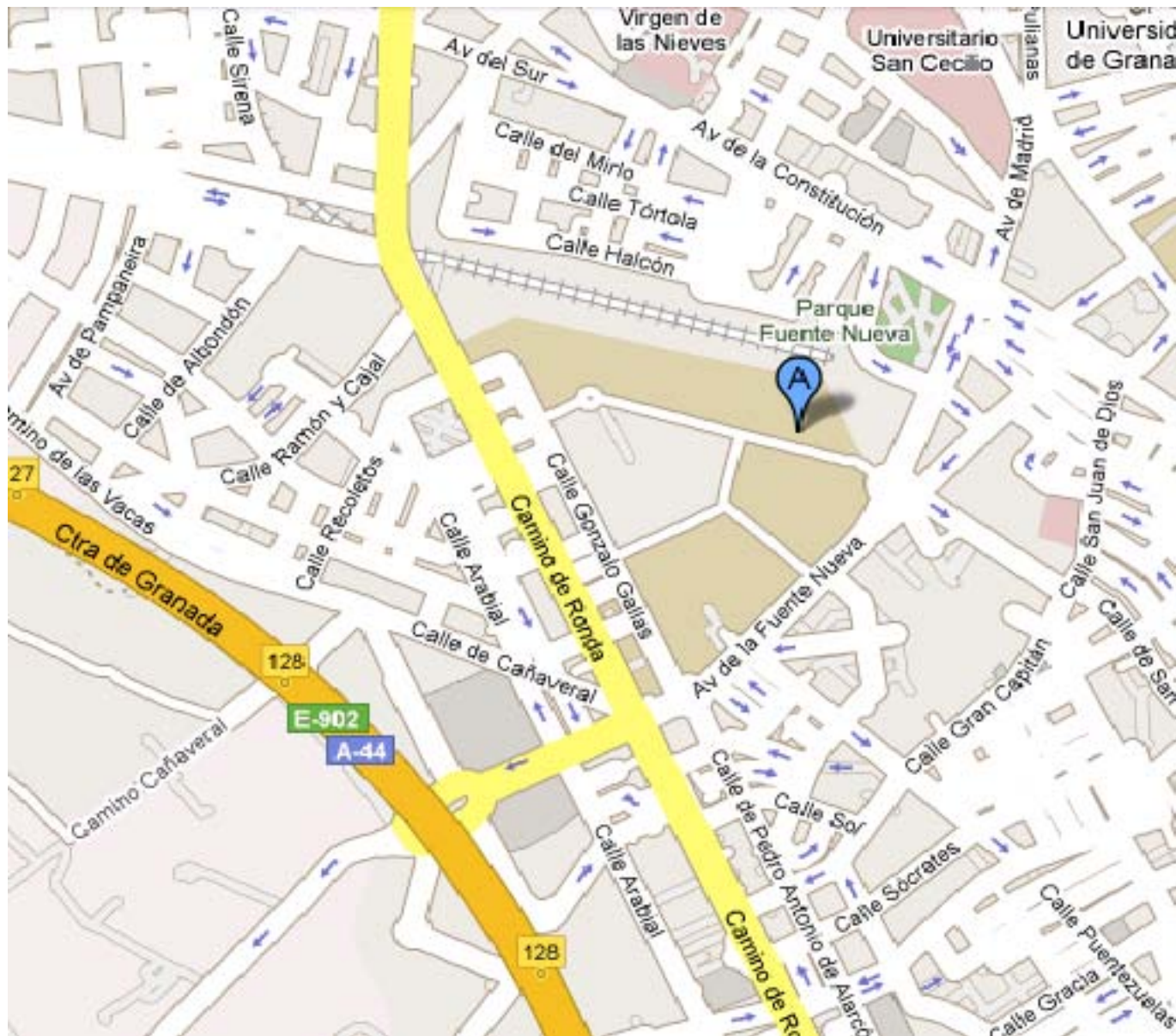
V.II. Formas de acceso y transporte

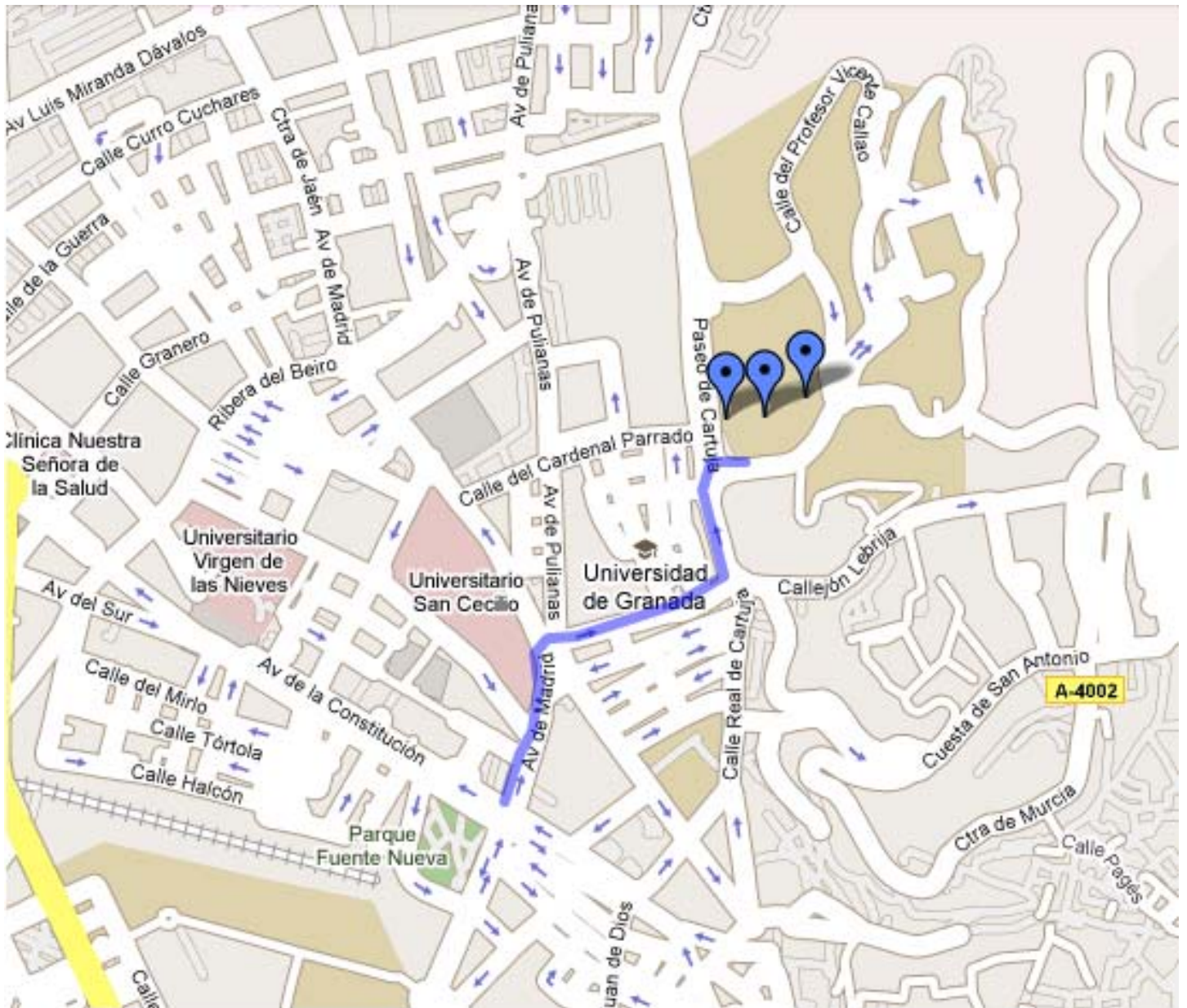
1. A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Campus de Fuentenueva: Líneas: 5 y U (Parada FuenteNueva) 10 y 21 (Parada Camino de Ronda 8)

Campus de Cartuja Líneas: 8,C y U (Parada Colegio Loyola)

2. Plano de situación:





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

APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar la planificación anual de actividades antes del 15 de Septiembre.
2. Publicar en nuestra web el 90% de la oferta de las actividades subvencionadas antes de la primera matriculación.
3. Responder al 90% de las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días hábiles.
4. Difundir los servicios/actividades del CAD a través de los medios de comunicación, (prensa, radio TV, pagina WEB, folletos impresos y cartelera) generando, al menos, cuatro noticias al mes.

5. Fomentar la práctica de actividad físico-deportiva en la comunidad universitaria mediante el incremento de 5% de la oferta de actividades cada dos cursos académicos
6. Obtener una puntuación mínima de 3 (valoración del 1 al 5) en el 90% de las encuestas realizadas
7. Fomentar la participación en las competiciones internas del CAD aumentando el 5% de equipos cada curso académico.
8. Incrementar al menos una sección deportiva en el Club Deportivo Universitario, cada dos cursos académicos.

II. INDICADORES

II.I. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas:

1. Tiempo de retraso en la publicación anual de actividades
2. Porcentaje de subvenciones publicadas en la web en plazo
3. Porcentaje de, quejas y sugerencias contestadas en plazos.
4. Número de noticias publicadas al mes
5. Porcentaje de incremento bianual en la oferta de actividades deportivas.
6. Porcentaje de encuestas en las que se obtiene una valoración objetivo mínima
7. Porcentaje de equipos participantes que han aumentado cada curso académico.
8. Número de secciones incrementadas respecto al curso académico

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Oficinas: Lunes a viernes 9:00 a 14:00/15:00 a 20:00

Instalaciones: Lunes a sábado: 9:00 a 23:00. Domingos y festivos: 9:00 a 14:00

I.II. Otros datos de interés:

Se consideran miembros de la comunidad universitaria a la hora de tener acceso a los servicios que presta el CAD:

-Estudiantes (incluidos los postgraduados de la Universidad de Granada con una tarjeta específica). -PAS
-PDI

-Miembros de la unidad familiar del PAS, PDI y ESTUDIANTES (incluidas las parejas de hecho).

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, investigación, mantenimiento de las instalaciones, servicios de administración y residencias".

El Centro de Actividades Deportivas a fecha de 23 de diciembre de 2008 se encuentra en posesión del

Certificado UNE EN ISO 9001:2008, Gestión de Calidad, con nºES08/6434, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Gestión de las actividades e instalaciones deportivas del Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada".