



ACG50/44: Modificación de carta de servicios: Centro de Actividades Deportivas

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

**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 es una Unidad Funcional que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria 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 (CAD) tiene como misión el fomento y la gestión de las actividades físicas y deportivas en la Universidad de Granada (UGR)

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 la participación activa del alumnado en los puntos de información del CAD
- Presentando su queja solicitando la hoja de sugerencias y reclamaciones del libro oficial de la Junta de Andalucía disponible en el CAD.
- Enviando su queja o sugerencia a través del buzón de sugerencias disponible en la Web (<http://cadugr.es>), por fax (958 243 143) o presencialmente en nuestras oficinas.

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 deportivas 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. Atender a las personas usuarias y 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, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadano a los Servicios Públicos.

Específica:

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17.10.1990).
- 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).
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos Públicos y Actividades recreativas de Andalucía.
- Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias, que desarrolla el reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la UGR (aprobado por el Consejo de Gobierno el 22 de Junio de 2010)
- Reglamentos de competiciones de las Federaciones Nacionales
- Normas NIDE (normativa sobre instalaciones deportivas y para el esparcimiento).

- Normativas y Reglamentos de las competiciones organizadas por el CAD
- Reglamento interno del uso de la piscina

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 ECTS por la participación en actividades deportivas 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, sugerencias o reclamaciones. .
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://cadugr.es/>

Correo electrónico: deporweb@ugr.es

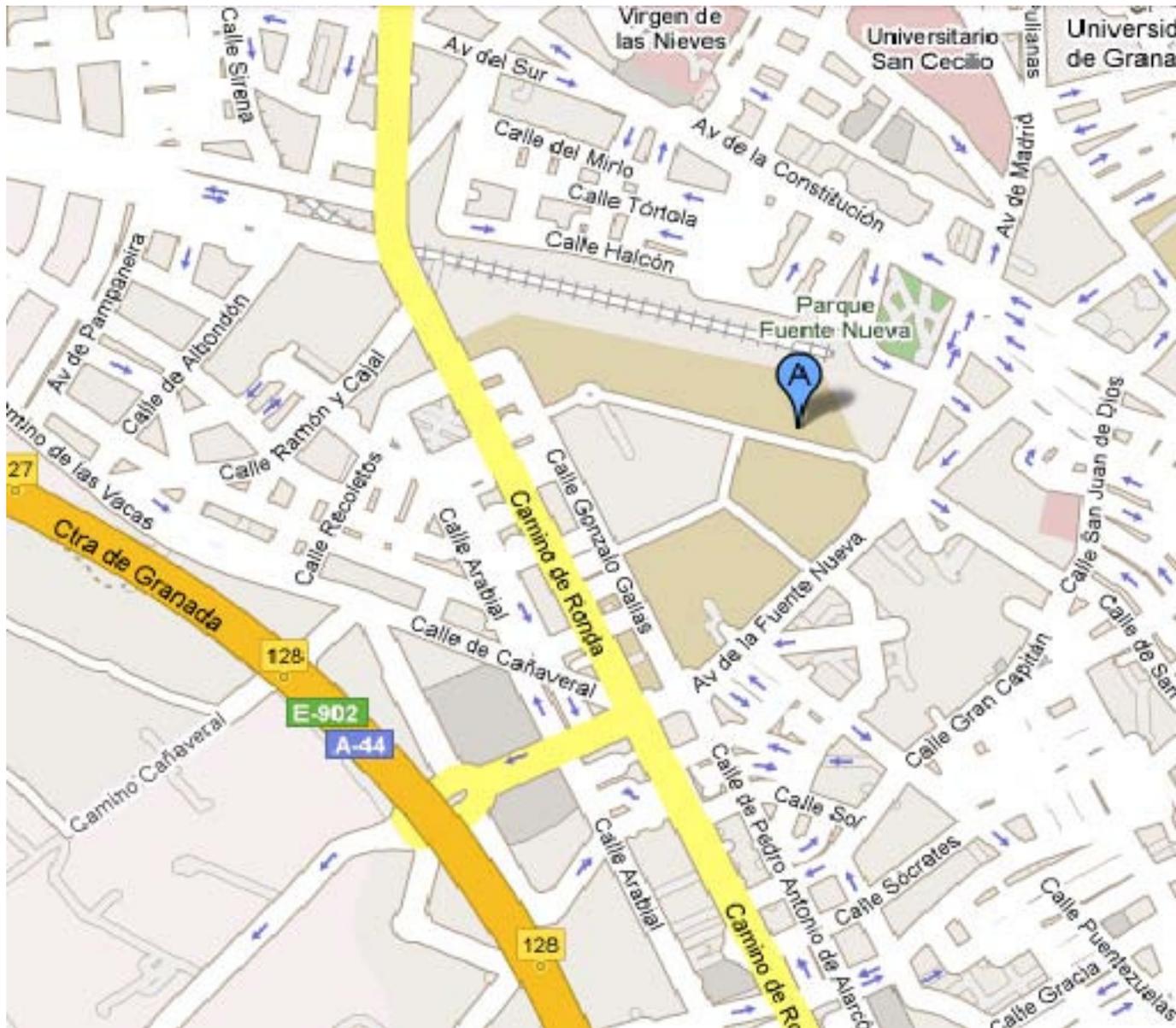
V.II. Formas de acceso y transporte

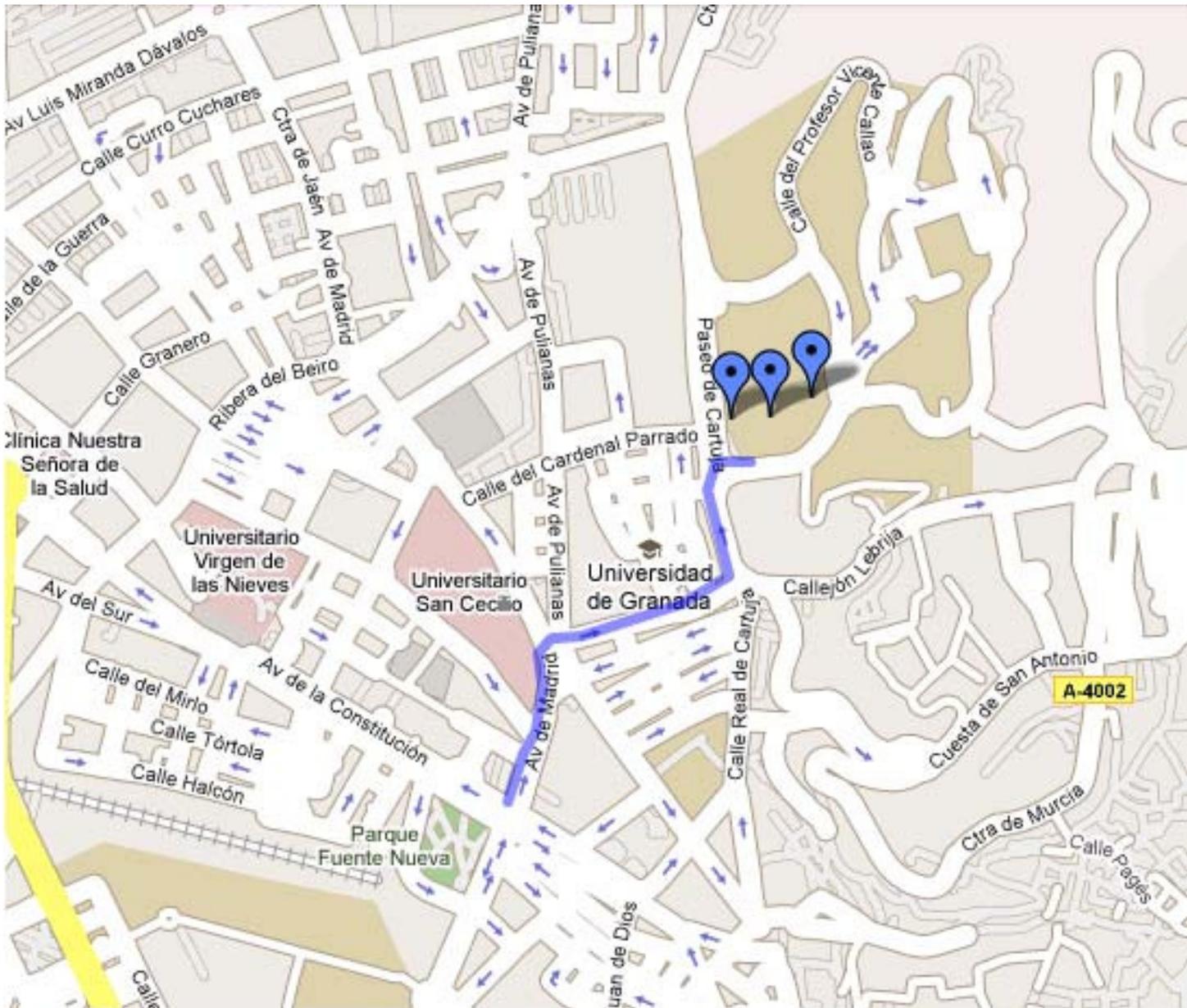
1. A la Unidad Funcional Centro de Actividades Deportivas se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

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 generales y de montaña antes del 31 de Julio de cada año
2. Disponibilidad de realizar la matrícula vía on-line, a través del acceso identificado, de al menos el 80% de los cursos ofertados por el CAD
3. Fomentar las actividades deportivas dedicadas a la salud, ofertando al menos 4 actividades por curso académico *Actividades deportivas dedicadas a la salud: actividades físicas de salud y estar en forma, por ejemplo: Biodanza, Yoga, Tachi, Meditación, Estreching...

4. Organizar anualmente competiciones en las que puedan participar distintos tipos de usuarios, realizando al menos 5 competiciones anuales
5. Disponibilidad de reserva on-line de al menos el 80% de las pistas deportivas del CAD
6. Establecer una red de información en el 100% de los centros para potenciar las actividades del CAD
7. Difundir los servicios/actividades del CAD a través de los medios de comunicación, (prensa, radio TV, pagina WEB, folletos impresos y cartelería) generando, al menos, cuatro noticias al mes.

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. Cumplimiento de la fecha establecida para la publicación de la planificación anual de actividades deportivas
2. Porcentaje de cursos con disponibilidad de matricula on-line
3. Nº de actividades dedicadas a la salud ofertadas en el curso
4. Nº competiciones organizadas por el CAD anualmente
5. Porcentaje de pistas deportivas con disponibilidad de reserva on-line.
6. Porcentaje de centros en lo que se suministra información
7. Número de noticias publicadas al mes

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público.

Oficina Fuentenueva: Lunes a viernes 9,00 a 14,00 h/15,00 a 20,00 h.

Oficina Cartuja: Lunes a viernes 9,00 a 14,00 h

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

Piscina:

Temporada Invierno: Lunes a viernes 8,00 a 22,00 h_ Sábados: 09,00 a 18,30h.

Temporada Verano: Lunes a viernes 9,00 a 22,00 h_ Sábados, Domingos y festivos: 10,30 a 20,30h.

I.II. Otros datos de interés:

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

- Estudiantes (incluidos los postgraduados de la Universidad de Granada con una tarjeta específica), Personal de Administración y Servicios (PAS), Personal Docente e Investigador (PDI).
- Asociados: Miembros pertenecientes a instituciones las cuales tienen reconocido convenio en vigor con la UGR

Los usuarios que no pertenezcan a la comunidad universitaria tienen acceso limitado a los servicios prestados por el CAD.

- En la Web del CAD puedes encontrar la programación de cursos, actividades del CAD, los impresos y formularios necesarios, precios, horarios, reglamentos de competiciones...y un listado de Preguntas y Respuestas Frecuentes de gran utilidad. Además, periódicamente, el CAD envía correos electrónicos a la comunidad universitaria para difundir las novedades y otra información de interés.
- Existe la posibilidad de realizar algunos **trámites on-line**:
 - Inscripción a cursos/actividades deportivas (a través del Acceso identificado)
 - Reserva de instalaciones (a través de la Web o puntos PIU con la tarjeta-monedero de la UGR)
 - Gestión de equipos en competiciones (a través de la Web del CAD, con acceso a intranet)
- 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 nº ES08/6434, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Gestión de las actividades e instalaciones deportivas del Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada".