



# 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. Extensión 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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 5/2016 de 19 de Julio, del Deporte en Andalucía. (BOJA num 140 de 22 de julio).
- 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, Modificado por el Decreto 47/2004, de 10 de febrero, el Decreto 35/2008, de 5 de febrero, y el Decreto 80/2010 de 30 de marzo.
- 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 Conserjerías de Turismo y Deporte y de Medioambiente, por la que se establecen obligaciones y condiciones medioambientales para la practica de actividades de Turismo Activo.

Específica, de ámbito interno:

- Reglamento de utilización de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Almería (aprobado CG 19/12/2011)
- Reglamento de promoción y apoyo al Deportista Universitario de la Universidad de Almería (aprobado CG 19/20/2016)
- 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

#### **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 Tarjeta Deportiva 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 electrónico a través de formulario online para empresas y usuarios externos a la UAL.

#### **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.





### 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 (Edificio 1 del plano)  
Carretera Sacramento, s/n.  
La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.
- Teléfonos de contacto:  
Atención al público: 950214214 / 950214215  
Área Técnica: 950214214 / 950214215 / 950214211 / 950214210  
Area Administrativa: 950214212  
Conserjería Pabellón de Deportes UAL: 950015542  
Conserjería Centro Deportivo UAL: 950214214  
Conserjería Campo de Fútbol UAL: 950214217
- Correos electrónicos de contacto:  
Servicio de Deportes en general: [deportes@ual.es](mailto:deportes@ual.es)  
Área Naturaleza: [naturaleza.deportes@ual.es](mailto:naturaleza.deportes@ual.es)  
Area Comp. Internas: [competicionesinternas.deportes@ual.es](mailto:competicionesinternas.deportes@ual.es)  
Area Comp. Externas: [competicionesexternas.deportes@ual.es](mailto:competicionesexternas.deportes@ual.es)  
Area Formación Deportiva: [formacion.deportes@ual.es](mailto:formacion.deportes@ual.es)  
Area Instalaciones: [instalaciones.deportes@ual.es](mailto:instalaciones.deportes@ual.es)
- Dirección de internet: <http://www.ual.es/deportes>
- Redes Sociales:  
Facebook: [/ualdeportes](https://www.facebook.com/ualdeportes)  
Twitter: [@ualdeportes](https://twitter.com/ualdeportes)  
Youtube: [canal ualdeportes](https://www.youtube.com/canalualdeportes)

##### 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:
  - Líneas 4, 11, 12, 15 y 18
  - Web: <http://www.surbus.com>
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 del Servicio de Deportes

Lunes-Viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 21:00

#### INSTALACIONES DEPORTIVAS

- Horario de apertura Centro Deportivo UAL y Pabellón de Deportes UAL

Lunes-Viernes de 08:30 a 14:30 y de 16:30 a 21:30

- Horario apertura Campo de Fútbol y Pistas Exteriores

Lunes-Viernes de 08:30 a 14:30 y de 16:30 a 21:30, y Sábado de 10:30 a 14:30

Elaborado

Administrador de Calidad en el Área

14 de febrero de 2017

Informe FAVORABLE

Jefe del SPEC

27 de abril de 2017