

### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

**Servicio de Deportes**

##### 2. 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.

##### 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 de Deportes 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 que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios que les son propios.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el área Servicio de Deportes 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 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 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 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 Servicio 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 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 Información y Registro, del Área de Atención Integral al Estudiante (ARATIES) 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 de la Universidad de Almería.

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

#### Relación de Procesos

- Pro-1 Diseño/Programación
- Pro-2 Difusión/Información
- Pro-3 Ejecución de los programas
- Pro-4 Gestión de instalaciones y material deportivo

#### Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

PROCESOS	SERVICIOS
Difusión/Información (Pro-2)	
	Ser- 6 S.6. Realizar una difusión y promoción de la oferta deportiva de la Universidad de Almería.
Ejecución de los programas (Pro-3)	
	Ser- 1 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.
	Ser- 3 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

**Ser- 4** S.4. Promover práctica deportiva en Competiciones Externas mediante la representación de la Universidad de Almería en los Campeonatos de Andalucía y España Universitarios.

**Ser- 5** 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.

**Ser- 7** S.7. Promover medidas de apoyo al deportista universitario.

### Gestión de instalaciones y material deportivo (Pro-4)

**Ser- 2** S.2. Promover el uso de las instalaciones deportivas, en la comunidad universitaria y en la sociedad en general.

### Compromisos de Calidad e Indicadores asociados

COMPROMISOS		INDICADORES RELACIONADOS
Com-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.	2514 - CS01. Gestión automática de altas de SD a través de automatrícula
Com-2	Responder a QyS en un plazo medio no superior a 10 días	2515 - CS02. Tiempo medio de respuesta (QyS)
Com-3	Facilitar la utilización de las ID entre la comunidad universitaria	2531 - CS03. Grado de ocupación de las instalaciones deportivas
Com-4	Ofertar un programa de actividades y competiciones deportivas ajustada a la demanda de la comunidad universitaria	2528 - CS04. Grado de ejecución de las actividades programadas de Ocio y Tiempo Libre 2529 - CS05. Grado de ejecución de las competiciones internas programadas 2530 - CS06. Número de disciplinas deportivas con participación en Comp. Externas
Com-5	Establecer acciones de ayudas a deportistas universitarios mediante convalidación de créditos, y programas para deportistas de alto nivel	2525 - CS07. Número de programas que permiten la convalidación por créditos académicos
Com-6	Organizar o colaborar cada curso en eventos deportivos o de promoción	2517 - CS08. Organización de eventos
Com-7	Promover los convenios de colaboración deportiva con la sociedad almeriense	2519 - CS09. Realización de convenios con otras entidades
Com-8	Publicar la oferta anual de actividades deportivas antes del 15 de septiembre	2526 - CS10. Desviación de la fecha de publicación del Prog. AFD

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

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

### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### 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 el seguimiento de la presente Carta al área Servicio de Deportes

#### 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.
- 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.

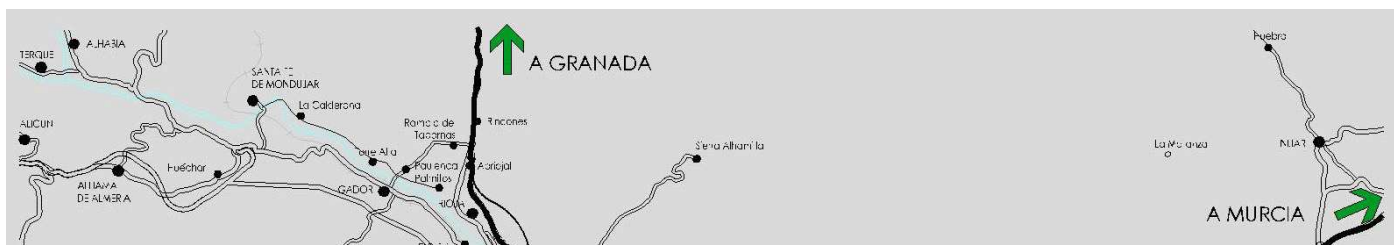
C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.

Salida de Málaga por la N-340.

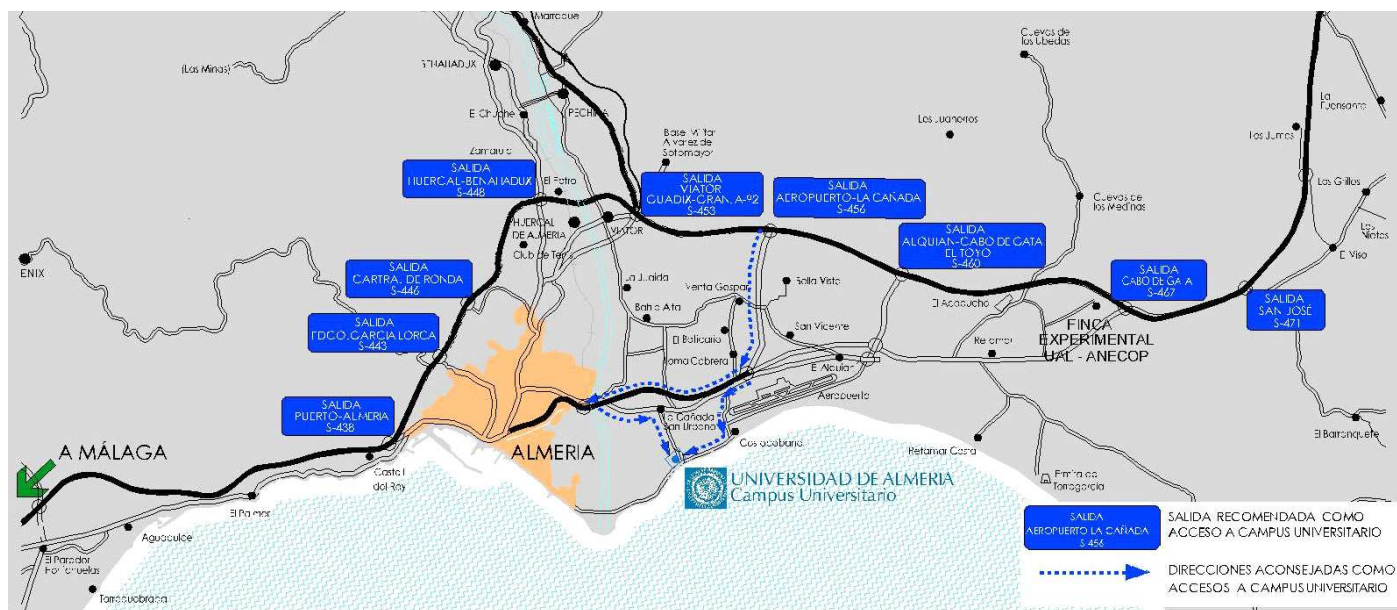
Carretera de Llegada y acceso a Almería.

A-7/E-15.

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







### Horarios

#### 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