

# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios  
Sistema de Gestión de Calidad

## Área

Servicio de Deportes

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2022

### Elaborado

*Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA*

*18 de marzo de 2022*

### Informe Técnico FAVORABLE

*Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad*

*4 de mayo de 2022*

### 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. Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable, 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 del ÁREA

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.
- 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 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

##### 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.

Específica, de ámbito autonómico:

- Ley 5/2016 de 19 de Julio, del Deporte en Andalucía.
- Decreto 41/2022, de 8 de marzo, por el que se regulan las Entidades Deportivas de Andalucía.
- Decreto 485/2019, de 4 de junio, por el que se aprueba el Reglamento Técnico-Sanitario de las Piscinas en Andalucía, y sus Instrucciones de desarrollo.
- 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 216/2003 de 22 de julio de 2003, del buceo deportivo-recreativo.
- 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.
- Decreto 55/2004 de 17 de febrero de 2004, del voluntariado deportivo en Andalucía.
- Decreto 236/1999 de 13 de diciembre de 1999, sobre el Régimen Sancionador y Disciplinario Deportivo.

Específica, de ámbito interno:

- Reglamento de utilización de las Instalaciones Deportivas de la Univ. Almería (aprobado CG 19/12/2011)

- Reglamento de Promoción y Ayuda al Deportista Universitario (aprobado CG 19/10/2016)
- Normativa General y Técnica de las Competiciones Internas de la Universidad de Almería
- Régimen disciplinario de las Actividades Deportivas 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 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

- Disfrutar de una oferta de actividades físico-deportivas adecuada a la demanda, y facilitar su práctica.
- El uso y disfrute de las instalaciones deportivas, en las condiciones que se establezcan.
- Los miembros de la com. univ. tendrán condiciones preferenciales para utilizar de las instalaciones deportivas.
- Recibir información sobre la oferta de actividades físico-deportivas e instalaciones de la UAL, así como de su acceso.
- Los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a la Tarjeta Deportiva como medio de acceso preferente.

### 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 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 aplicación en **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**, 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.

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

#### Relación de Procesos

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Competiciones Internas	1
Pr-02	Actividades	2
Pr-03	Competiciones Externas	3
Pr-04	Comunicación	4
Pr-05	Gestión de instalaciones deportivas	5

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

RELACIÓN	Procesos CLAVE - <b>SERVICIOS que se prestran</b>	1	2	3	4	5													
Sv-01	Gestión de trámites administrativos y de atención a los usuarios	x	x	x		x													
Sv-02	Gestión y supervisión de las instalaciones deportivas					x													
Sv-03	Organización y gestión de la oferta anual de Actividades Físico-Deportivas	x	x	x	x														
Sv-04	Gestión de la representación de la UAL en los Campeonatos de Andalucía			x															
Sv-05	Difusión y promoción de la oferta deportiva de la UAL				x														
Sv-06	Desarrollo de medidas de apoyo al deportista universitario	x	x	x															

### Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

#### Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Publicar la programación anual de actividades deportivas antes de 15 de septiembre	<b>2430 31. Publicación del Prog. AFD</b>
Cp-02 Alcanzar una valoración de la satisfacción de las actividades de al menos 7,5 sobre 10	<b>2423 24. Valoración de las actividades en Competiciones Internas</b> <b>2424 25. Valoración de las actividades en Naturaleza, Salud y Aprendizaje Deportivo</b> <b>2425 26. Valoración de las actividades en competiciones externas</b> <b>2435 36. Valoración de las actividades de formación deportiva</b>
Cp-03 Publicar en redes sociales al menos el 90% de las actividades con plazo de inscripción	<b>2418 41. Seguidores totales en RRSS</b>
Cp-04 Responder las solicitudes de reserva de instalaciones en un plazo inferior a 4 días	<b>2426 27. Tratamiento de solicitudes de reservas ID</b>
Cp-05 Habilitar al menos 2 horas diarias de tarde en cada espacio deportivos, disponible para reservas libres de universidad	<b>2440 42. Reservas libres realizadas</b>
Cp-06 Ofertar al menos 3 programas de actividades que permitan la convalidación de créditos académicos	<b>2433 34. Programas que permiten la convalidación por créditos</b>
Cp-07 Alcanzar una participación femenina de al menos un 40% en competiciones externas	<b>2413 40. % de participación femenina en competiciones externas</b>

### Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

### 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.

#### Datos de contacto y localización

##### 1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio Centro Deportivo UAL  
Teléfonos y correos electrónicos de contacto:  
Atención al público: 950214214-15, Área Técnica: 950214214-15-11-10  
Área Administrativa: 950214212, Conserjería Pabellón de Deportes UAL: 950015542,  
Conserjería Centro Deportivo UAL: 950214214, Conserjería Campo de Fútbol UAL: 950214217  
Servicio de Deportes en general: deportes@ual.es, Área Naturaleza: naturaleza.deportes@ual.es  
Área Comp. Internas: competicion.deportes@ual.es, Área Comp. Externas: selecciones.deportes@ual.es  
Área Formación Deport.: formacion.deportes@ual.es, Área Instalaciones: instalaciones.deportes@ual.es  
Dirección de internet: <http://www.ual.es/deportes>  
Redes Sociales: Facebook: /ualdeportes, Twitter: @ualdeportes, Youtube: canal ualdeportes, Instagram: ualdeportes

##### 2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:  
**[Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad](#)**

##### 3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

###### 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. De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:30 a 20:30

INSTALACIONES DEPORTIVAS

- Horario de apertura Centro Dep. UAL y Pabellón Dep. UAL. De Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30
- Horario apertura Campo de Fútbol y Pistas Exteriores. De Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30, y Sábados de 09:30 a 13:30

### Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

**viernes, 18 de marzo de 2022**

### D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

#### Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

##### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

##### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

#### Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

## Favorable

**Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC**  
miércoles, 4 de mayo de 2022