

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 28 de noviembre de 2014, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueban las modificaciones de la Carta de Servicios del Servicio de Actividades Deportivas.*

Visto el proyecto de modificación de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Huelva y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del 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,

#### R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 28 de noviembre de 2014.- El Rector, Francisco Ruiz Muñoz.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

##### ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Accesibilidad a los servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía, en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y en los Estatutos de la Universidad de Huelva.

1. Aspectos generales.

El Servicio de Actividades Deportivas (SAD) es un servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Extensión Universitaria, que tiene como misión facilitar la práctica deportiva a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, buscando a través de la actividad física valores saludables que ayuden a colaborar en el proceso integral de las personas. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan: el trabajo en equipo; el compromiso con la calidad y la mejora de los servicios prestados; el respeto al medioambiente reciclando materiales y optimizando su consumo; el perfeccionamiento profesional e interés por el trabajo efectivo y eficiente. A través de estos valores, el SAD aspira a ser un servicio eficaz y de calidad que sea referente en la gestión, formación y participación deportiva, dotándolo de profesionales cualificados y en formación continuada, ofertando actividades acordes a la demanda de nuestros usuarios y usuarias e impulsando la creación de nuevas instalaciones.

La Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos de la totalidad de servicios que presta el SAD a la ciudadanía en general, y en especial al profesorado, alumnado, personal de administración y servicios, egresados y egresadas, y la sociedad onubense.

La persona titular del Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Extensión Universitaria es responsable de la elaboración, gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio 1.

Actividades dirigidas por personal técnico deportivo: se desarrollarán durante todo el curso académico con el objetivo de mejorar la condición física y de salud de las personas participantes.

Compromiso de calidad.

1.1. Reponer el material en mal estado en 24 horas.

Servicio 2.

Actividades en el medio natural: conjugarán el conocimiento del medio natural y las posibilidades físicas que éstas ofrecen a través de rutas de senderismo, visitas a parques nacionales y parajes naturales.

Compromiso de calidad.

2.1. Ofertar un mínimo de 5 actividades y que cubran los diferentes niveles de dificultad.

Servicio 3.

Actividades en el medio acuático: facilitarán el conocimiento de deportes relacionados con este medio a través de cursos de vela, piragüismo y travesías de mar.

Compromiso de calidad.

3.1. Ampliar las actividades en el medio acuático del mes de junio a julio.

Servicio 4.

Escuelas deportivas: se ofrecerá el aprendizaje a niveles de iniciación y perfeccionamiento de diferentes disciplinas deportivas como artes marciales, tenis y pádel.

Compromiso de calidad.

4.1. Obtener un valor de 3 sobre 5 en el índice de satisfacción de las personas usuarias sobre los monitores y monitoras.

Servicio 5.

Mujer y deporte: promocionar y fidelizar la participación de la mujer en nuestras actividades deportivas.

Compromiso de calidad.

5.1. Ofertar al menos 1 curso de defensa personal para mujeres.

Servicio 6.

Escuela deportiva de verano: se dirigirá a los hijos e hijas del personal docente, alumnado, personal de administración y servicios y sociedad en general, como actividad lúdico deportiva a desarrollar durante el mes de julio.

Compromiso de calidad.

6.1. Ampliar la duración de la escuela deportiva de verano desde la última semana de junio hasta el final del mes de julio.

Servicio 7.

Competiciones internas: se organizarán competiciones de libre asociación entre todos los estamentos de la comunidad universitaria.

Compromiso de calidad.

7.1. Organizar al menos competiciones de baloncesto, balonmano, fútbol 7, fútbol sala, voleibol, ajedrez, tenis de mesa, tenis, bádminton y pádel.

Servicio 8.

Promoción deportiva: se organizarán torneos de ajedrez, pádel y rugby, permitiendo la participación tanto de la comunidad universitaria como de la sociedad en general.

Compromiso de calidad.

8.1. Ofertar al menos 2 torneos abiertos a la sociedad en general en pádel, rugby y ajedrez.

Servicio 9.

Instalaciones deportivas: se ofertará su alquiler y reserva para la comunidad universitaria, la sociedad en general, así como para entidades, colectivos, asociaciones y federaciones.

Compromiso de calidad.

9.1. Formalizar la reserva de instalaciones de forma inmediata.

Servicio 10.

Préstamo de bicicletas: sensibilizando y dinamizando el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible y saludable.

Compromiso de calidad.

10.1. Obtener un 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de alquileres de bicicleta.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la Memoria de Actividades Deportivas de cada curso académico en la siguiente dirección: <http://www.uhu.es/deporte/>.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24 de diciembre de 2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13 de abril de 2007).

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte (BOE núm. 249, de 17 de octubre de 1990).

- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte en Andalucía (BOJA núm. 148, de 29 de diciembre de 1998).

- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA núm. 8, de 11 de enero de 2013).

- Estatuto de la Universidad de Huelva, aprobados por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de 12 de julio de 2011, publicados por Decreto 232/2011, de 12 de julio (BOJA núm. 147, de 28 de julio de 2011).

- Normativa general del SAD ([http://uhu.es/deporte/normativas/normativa\\_general.pdf](http://uhu.es/deporte/normativas/normativa_general.pdf)).

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en la dirección web: <http://www.uhu.es/deporte/documentacion.htm>.

4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con el SAD son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, los Estatutos de la Universidad de Huelva, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.

- Recibir información de carácter general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en el SAD de manera presencial, telefónica o telemática.

- Ser objeto de una atención directa y personalizada.

- Obtener la información administrativa de manera rápida y eficaz.

- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

- Obtener una orientación positiva.

- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procesos en que sean parte.

Las personas usuarias del SAD tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

Obligaciones

- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios, atendiendo en todo momento las recomendaciones que el personal de instalaciones les facilite.

- Presentar la TUO/Tarjeta Deportiva para acceder a los servicios ofertados.

- Llevar material deportivo adecuado a la naturaleza de la actividad y de la instalación.

- Queda prohibido fumar, comer, consumir bebidas alcohólicas, introducir animales (salvo lo establecido en la Ley 5/1998, de 23 de noviembre), recipientes de cristal y otros objetos que puedan causar daños a los/as usuarios/as, así como la utilización de símbolos que inciten a la violencia.

- Ubicar las bicicletas o cualquier otro vehículo en los espacios habilitados para tal fin.

- Respetar las normas de uso y aquellas otras específicas.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información.

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Dirección web: <http://www.uhu.es/deporte/>.  
- Publicación y difusión de folletos informativos de la Carta de Servicios, disponibles en el expositor situado junto a la recepción del pabellón de Deportes.

- Redes sociales.

Facebook:

<http://www.facebook.com/pages/Servicio-de-Actividades-Deportivas-Universidad-de-Huelva/297657427996>.

Twitter:

<http://twitter.com/saduhu>.

Tuenti:

<http://www.tuenti.com/>.

- Tablones de anuncios del pabellón de Deportes.

- Plataforma de relación con la ciudadanía andaluza.

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/>.

- Observatorio para la mejora de los servicios públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/>.

b) Comunicación.

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de las redes sociales.

c) Participación.

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Encuestas de satisfacción de usuarios y usuarias.

- Libro de quejas y reclamaciones.

- Buzón de sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/deporte/>.

- Buzón de sugerencias físico, situado en el hall del pabellón (planta baja).

- Correo electrónico: [deportes@uhu.es](mailto:deportes@uhu.es).

- Teléfono: 959 219 765.

- Fax: 959 219 419.

- Dirección postal: Servicio de Actividades Deportivas. Pabellón Príncipe de Asturias. Universidad de Huelva, Campus de «El Carmen». Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en los siguientes elementos:

- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad del SAD, según Norma UNE-EN ISO 9001:2008; vigente hasta 7.2.2017.

- Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental del SAD, según Norma UNE-EN ISO 14001:2004; vigente hasta 7.2.2017.

- Mención de reconocimiento otorgada por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), con fecha 02/07/2008, por el cumplimiento del proceso integral de evaluación institucional y la ejecución del Plan de Mejora.

- Plataforma ÁGORA de Gestión de Proyectos de Calidad para el seguimiento de la Carta de Servicios.

7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

- Buzón de sugerencias, vía web: <http://www.uhu.es/deporte/>.

- Buzón de sugerencias físico situado en el hall del pabellón (planta baja).

- Correo electrónico: [deportes@uhu.es](mailto:deportes@uhu.es).

- Fax: 959 219 419.

- Dirección Postal: Servicio de Actividades Deportivas. Pabellón Príncipe de Asturias. Universidad de Huelva, Campus de «El Carmen». Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

- Registro General de la Universidad de Huelva [Campus de «Cantero Cuadrado»: C/ Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva].

- Registro General Auxiliar de la Universidad de Huelva [Campus de «El Carmen»: Pabellón 13 (Pabellón Administrativo), Edificio Juan Agustín de Mora, Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva].

- Cualquier otra vía establecida en la legislación vigente.

El SAD se compromete a ofrecer una respuesta antes de 7 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación. Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, el Vicerrectorado comunicará a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

#### 8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por el SAD, a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de los siguientes medios:

- Dirección Postal:

Servicio de Actividades Deportivas.

Pabellón Príncipe de Asturias.

Universidad de Huelva, Campus de «El Carmen».

Avda. Tres de Marzo, s/n, 21071, Huelva.

- Coordenadas GPS:

37° 16' 16.61" N

6° 55' 22.28" O

- Teléfonos: 959 219 649/959 219 765.

- Fax: 959 219 419.

- Dirección web: <http://www.uhu.es/deporte>.

- Correo electrónico: [deportes@uhu.es](mailto:deportes@uhu.es).

Horario de atención al público:

Horario de oficina (administración): de 9,00 a 14,00 h, de lunes a viernes no festivos.

Horario de instalaciones: de 9,00 a 21,00 h, de lunes a viernes no festivos, salvo actividades programadas en sábados.

Transporte público: autobuses urbanos líneas 5 y 8.

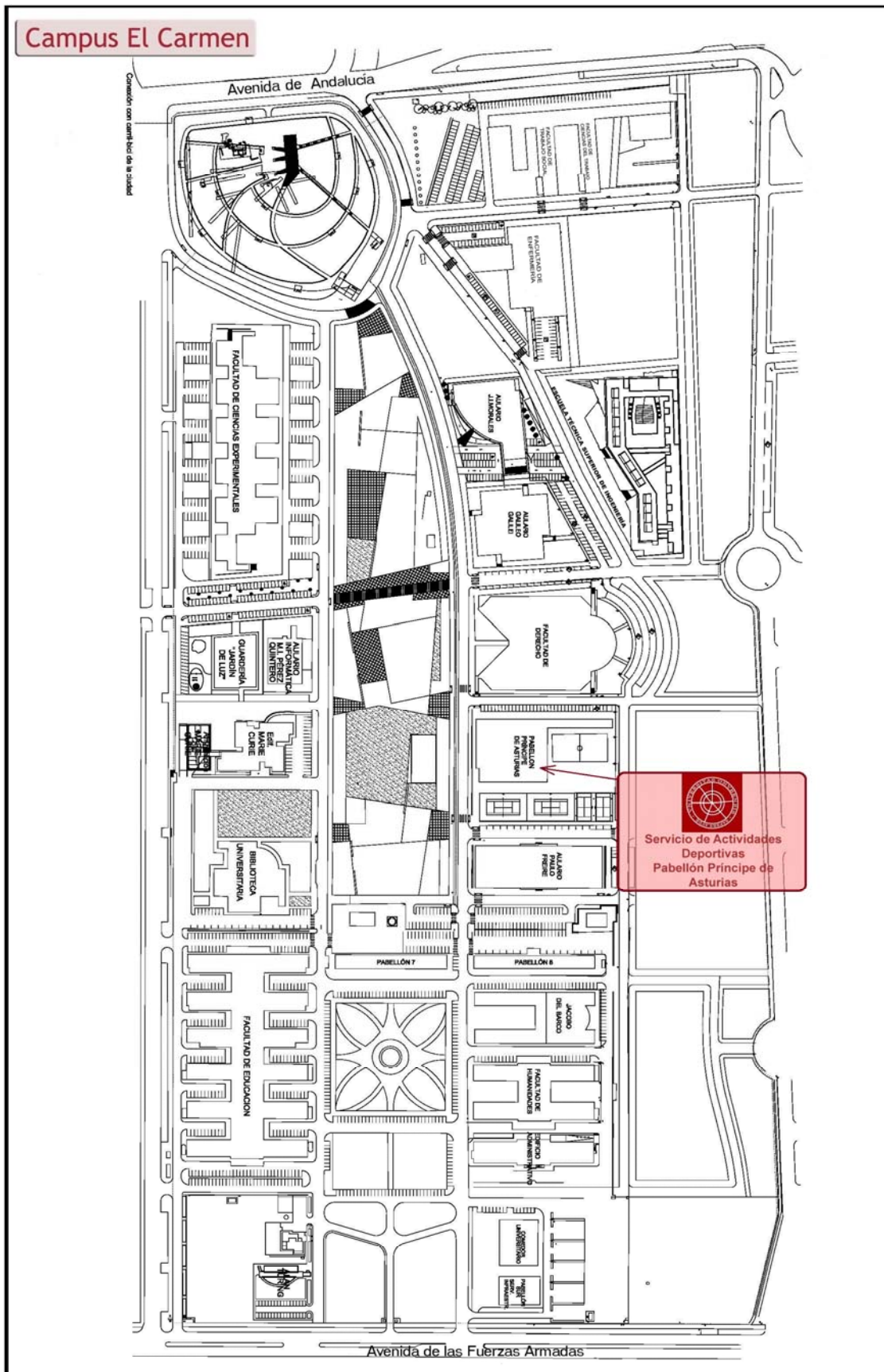
Se accede al Campus de «El Carmen» por la Avda. de las Fuerzas Armadas o por la Avda. de Andalucía/ Autopista A-49.

Planos de situación:

Campus de «El Carmen»



Campus de «El Carmen»-SAD



Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el 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, y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).