PRESENTACIÓN

El Servicio de Actividades Físicas y Deportes de la Universidad de Cantabria, depende funcionalmente del Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad y orgánicamente de Gerencia.

Trata de ser un servicio innovador que proporcione un bienestar y un valor añadido por medio de la actividad física y el deporte.

MISIÓN

Liderar, generar y fomentar la práctica de actividades físicas y deportivas, promoviendo la formación integral e incidiendo en la calidad de vida y en la mejora de los aspectos relacionados con la salud.

VISIÓN

Alcanzar la excelencia en la gestión, incidiendo especialmente en la oferta deportiva, el número de participantes y su satisfacción.

VALORES

El Servicio de Actividades Físicas y Deportes efectúa su trabajo con:

- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Adaptación a los cambios.
- ✓ Sostenibilidad.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Desarrollo profesional.
- ✓ Innovación.
- ✓ Responsabilidad social.
- ✓ Formación del personal.
- ✓ Apertura a la sociedad en colaboración con los agentes públicos y privados en la organización y participación en las actividades deportivas.

SERVICIOS

- ✓ Gestionar y ofertar la Tarjeta Deportiva.
- ✓ Organizar y ofrecer una amplia variedad de cursos deportivos, actividades de ocio y de formación, tanto en instalaciones propias como ajenas.
- ✓ Organizar y ofrecer una amplia variedad de competiciones internas, así como la posibilidad de pertenecer a nuestros equipos federados y de acudir a Campeonatos de España Universitarios.
- ✓ Ofrecer el uso y alquiler de las instalaciones deportivas.
- ✓ Colaborar en la organización de eventos deportivos.
- ✓ Convocar Ayudas para deportistas universitarios.
- ✓ Organizar cursos de formación.
- ✓ Ofertar y tramitar la concesión de créditos por práctica deportiva.
- ✓ Poner a disposición de los usuarios las instalaciones, equipamiento y material deportivo necesario para el desarrollo de la práctica deportiva.

TU OPINIÓN NOS INTERESA

Las opiniones e inquietudes de los usuarios son muy importantes para nosotros, ya que a ellos está destinado el trabajo que realizamos. Nos puedes hacer llegar tu opinión de varias formas:

- ✓ Formulando opiniones, sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones verbalmente, por teléfono, por escrito, a través del correo electrónico (deportes@unican.es), o a través del buzón de sugerencias de la web de la UC.

- ✓ A través de las encuestas periódicas realizadas por el Servicio.

COMPROMISOS E INDICADORES

- ✓ Publicar el programa de Actividades Deportivas en la primera quincena del mes de septiembre.

Indicador: Desviación en la fecha de publicación.

- ✓ Iniciar el plazo de inscripción a las actividades deportivas en las 72 horas hábiles siguientes al cierre del período ordinario de matrícula del mes de septiembre.

Indicador: Desviación en el comienzo del plazo de activación.

- ✓ Confirmar la recepción de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones que lleguen de forma electrónica, antes de 48 horas hábiles.

Indicador: % de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones cuya recepción se haya confirmado en plazo.

- ✓ Responder las sugerencias, quejas o reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles si han llegado de forma electrónica o por escrito, (considerando la fecha de recepción).

Indicador: % de sugerencias, quejas y reclamaciones contestadas en plazo.

Servicio de Actividades Físicas y Deportes

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Si el usuario considera que el Servicio no ha cumplido alguno de los compromisos que figuran en esta Carta, puede presentar una sugerencia, queja o reclamación a la Dirección del Servicio.

Una vez analizada, si se confirma el incumplimiento, se le enviará un correo electrónico o carta, indicando las medidas que se adoptarán con objeto de corregirlo.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS

- ✓ Recibir una información clara, individualizada y completa, así como asesoramiento de todas las actividades deportivas programadas.
- ✓ Participar en todas las actividades deportivas programadas.
- ✓ Utilizar las instalaciones según la normativa de cada una de ellas.
- ✓ Ser tratado con cordialidad y respeto.
- ✓ Respetar la confidencialidad de sus datos de carácter personal.
- ✓ Expresar su opinión acerca del Servicio a través de sugerencia, quejas y felicitaciones.

DEBERES

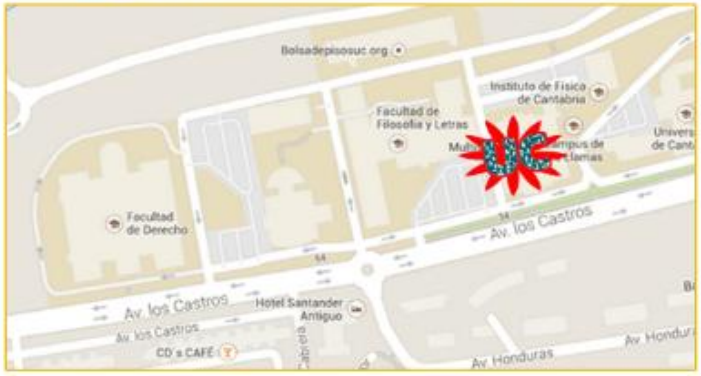
- ✓ Identificarse en las instalaciones cuando sea requerido por el personal del Servicio de Actividades Físicas y Deportes.
- ✓ Tratar al personal del Servicio con cordialidad y respeto.
- ✓ Respetar las instalaciones y su equipamiento, así como conocer y cumplir las normas de uso.
- ✓ Cumplir las normas establecidas en las actividades, cursos, competiciones y usos de instalaciones en los que participe.

LOCALIZACIÓN

Pabellón Polideportivo de la Universidad de Cantabria
Avd. Los Castros s/n
39005 Santander
E-mail: deportes@unican.es
Página web: www.unican.es/deportes

Horario de atención:

- ✓ SECRETARIA: De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h. (información e inscripciones a cursos y actividades, ayudas, y créditos). Tfno: 942 20 18 81
- ✓ OFICINA AUX. DEPORTES: De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h. (gestión compet. internas). Tfno: 942 20 09 03
- ✓ CONSERJERÍA: De lunes a sábado de 8:00h a 22:00h. (información reserva instalaciones). Tfno: 942 20 18 87



UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Actividades Físicas y Deportes