CARTA DE SERVICIOS (2017-2020)

SERVICIO DE ACTIVIDADES FÍSICAS YDEPORTES

DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

V_11_04-17

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Servicio de Actividades Físicas y Deportes es un servicio universitario de la UC, dependiente orgánicamente de la Gerencia y funcionalmente del Vicerrectorado de Campus, Servicios y Sostenibilidad, que tiene encomendada la tarea de fomentar la práctica deportiva, la organización de actividades deportivas, la coordinación de las competiciones propias del deporte universitario, así como la promoción, gestión, conservación, mantenimiento y régimen de utilización de las instalaciones deportivas universitarias.

- **Misión**

El Servicio de Actividades Físicas y Deportes tiene como objetivo principal 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. Con este fin pone a disposición de los estudiantes, y por extensión al resto de la comunidad universitaria y la sociedad en general, los medios tanto humanos como materiales para que pueda conciliarse la vida académica y el deporte, el estudio y el ocio, de forma que garantice una formación integral y de calidad.

- **Visión**

El Servicio de Actividades Físicas y Deportes quiere ser reconocido como un referente en el ámbito del deporte universitario, aspirando a alcanzar la Excelencia mediante una gestión profesional, incidiendo especialmente en la oferta deportiva con servicios de calidad que son percibidos/valorados por los usuarios, así como un aumento del número de participantes, inspirados en principios de responsabilidad social, compromiso con el servicio público y el uso eficiente de los recursos, ofreciendo para ello una programación innovadora, con unas instalaciones modernas, funcionales y adaptadas a nuestras necesidades.

- **Valores**

Las personas que trabajan en el Servicio de Actividades Físicas y Deportes componen un equipo que quiere llevar a cabo la misión y visión con los siguientes valores:

  - Orientación al cliente.
  - Adaptación a los cambios.
  - Sostenibilidad.
  - Mejora continua.
  - Transparencia.
  - Desarrollo profesional.
  - Innovación.

- Responsabilidad social.
- Formación del personal.
- Compromiso con el Servicio Público.
- Diálogo.
- Credibilidad.

- **Destinatarios de la carta de servicios**
  - Estudiantes.
  - PAS, PDI e Investigadores.
  - Resto Comunidad Universitaria.
  - Alucan.
  - Sociedad en general.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS ALOS QUE SE REFIERE LA CARTA

Dentro de nuestro objetivo principal de liderar, generar y fomentar la práctica de actividades físicas y deportivas el Servicio de Actividades Físicas y Deportes presta los siguientes servicios:

- Gestionar 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.
- Gestionar el Plan de movilidad Ciclista de la Universidad de Cantabria.
- Gestionar el uso y alquiler de las instalaciones deportivas con el equipamiento deportivo necesario para el desarrollo de la práctica deportiva.
- Gestionar y convocar Ayudas para deportistas universitarios.
- Gestionar y tramitar la concesión de créditos ECTS por práctica deportiva.
- Disponer de un rincón de lectura de revistas deportivas.
- Disponer de un buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Publicar las ventajas de la Tarjeta Deportiva dentro del programa de actividades.
- Publicar el programa de Actividades Deportivas en la primera quincena del mes de septiembre.
- Posibilitar la inscripción en cursos deportivos, actividades de ocio y de formación, competiciones internas y Campeonatos de España Universitarios a través de la web.
- 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.
- Posibilitar la inscripción en cursos y competiciones internas a través de la web.
- Mantener actualizada la página web del Servicio de Actividades Físicas y Deportes permanentemente.
- Publicar anualmente una convocatoria de Ayudas a Deportistas de Alto Nivel.
- Actualizar en el mes de diciembre las características del Servicio del año siguiente.
- Posibilitar el alquiler de las bicicletas a través de la página web.
- Realización del alquiler diario de nuestras instalaciones a través de la página web.
- Publicar anualmente una convocatoria de Ayudas a Deportistas Universitarios de Alto Nivel.
- Publicar en el mes de septiembre la tabla de correspondencia de créditos ECTS por actividades deportivas.
- Actualizar mensualmente las revistas deportivas.
- Confirmar la recepción de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones que lleguen de forma electrónica antes de 48 horas hábiles.
- Responder las sugerencias, quejas, reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles.

4. INDICADORES DE CALIDAD

- Publicación de las ventajas junto con el programa de actividades.
- Cumplimiento de la fecha de publicación del programa de Actividades Deportivas.
- Disponibilidad de la inscripción en cursos deportivos, actividades de ocio y de formación, competiciones internas y Campeonatos de España Universitarios a través de la página web.
- Cumplimiento del inicio del plazo de inscripción a cursos deportivos, actividades de ocio y de formación.
- Revisión semanal de la página web del Servicio de Actividades Físicas y Deportes.
- Disponibilidad del alquiler de las bicicletas a través de la página web.
- Fecha de actualización de las condiciones anuales del Servicio Gratuito de Préstamo de Bicicletas Eléctricas.
- Disponibilidad del alquiler diario de instalaciones a través de la página web.

- Publicación anual de la convocatoria de Ayudas a Deportistas de Alto Nivel.
- Cumplimiento de la fecha de publicación de la tabla de correspondencia de créditos ECTS por actividades deportivas.
- Actualización mensual de las revistas deportivas.
- Porcentaje de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones cuya recepción se confirma antes de 48 horas hábiles.
- Porcentaje de respuestas a las sugerencias, quejas, reclamaciones en menos de diez días hábiles.

5. DERECHOS DE LOSCIUDADANOS

Los ciudadanos tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En particular los ciudadanos tienen derecho a:

a) Poder identificar con claridad y celeridad el servicio o unidad que es competente para la prestación del servicio requerido.

b) Recibir información general de forma presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.

c) Ser tratado con respeto y consideración.

d) Una información administrativa real y veraz.

e) Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan al servicio conforme a lo establecido en la legislación aplicable.

f) Elegir el canal a través del cual quieren relacionarse con el servicio de entre aquellos que en cada momento se encuentren operativos.

g) Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos establecidos para acceder a las actividades del servicio y para el ejercicio de sus derechos.

h) No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que se encuentren en poder de la UC.

i) La garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la UC.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los usuarios podrán colaborar en la prestación de los servicios a través de los siguientes

medios:

a) La formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de los servicios universitarios: https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx

b) Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de buzón habilitado por el servicio: deportes@unican.es

c) Participando en las encuestas sobre la calidad del servicio que se realicen.

7. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora se encuentra recogida en los siguientes textos legales y normativas de la Universidad de Cantabria:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Decreto 26/2012, de 10 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Cantabria.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley de 17 de julio de 1953 (Jefatura del Estado), sobre el establecimiento del Seguro Escolar en España.
- Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento
- Ley del Deporte de Cantabria 2/2000 de 3 de julio y los Decretos 26/2002, 72/2002, 68/2004 y 76/2005 que la desarrollan.
- Normativa deportiva del Servicio de Actividades Físicas y Deportes publicada en http://web.unican.es/unidades/Deportes/informacion-general
- La normativa general de la Universidad de Cantabria se puede consultar en: http://web.unican.es/transparencia-informativa/normativa-de-aplicacion

8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La UC dispone de un sistema para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios. La gestión de estas sugerencias, quejas y reclamaciones nos facilita una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las

necesidades de nuestros usuarios.

Los usuarios podrán presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios a través de los siguientes canales:

a) Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios:
   a. Ciudadanos: https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx
   b. Miembros de la comunidad universitaria: https://campusvirtual.unican.es/FormsProcesos/BuzonSugerencias/BuzonSugerenciasFrw.aspx

b) De forma presencial, en el formulario disponible en el Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander)

c) Por correo postal, dirigidas a Gerenci.a de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno, Avda. de los Castros, 54. 39005 Santander. España).

Recibida su sugerencia, queja o reclamación los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Las sugerencias, quejas y reclamaciones se contestarán en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que quedará suspendido en el caso de que se requieran al usuario aclaraciones para una correcta tramitación.

Las quejas o reclamaciones presentadas no tendrán en ningún caso la calificación de reclamación o recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas o reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con las normas reguladoras de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Universidad de Cantabria ha aprobado del III Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (2015-2018) en el que se establece la misión, visión y valores de los servicios universitarios y los objetivos estratégicos y programas para su despliegue. Anualmente los servicios universitarios elaboran su Plan de Objetivos Anual en los que se incluyen las acciones programadas para alcanzar las metas establecidas y este plan el objeto de seguimiento y evaluación anual.

Los servicios universitarios participan del Plan de Gestión Ambiental y de las políticas de

gestión ambiental de la Universidad de Cantabria.

En cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, la UC dispone de una Unidad de Prevención que asume las siguientes especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicosociología aplicada. Asimismo, dispone de planes de emergencia de sus edificios y cuenta con un servicio de prevención externo que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados.

10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN AL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

La Universidad de Cantabria cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En 2007 el Consejo de Gobierno aprobó el Plan Concilia de la Universidad de Cantabria y en 2009 el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Cantabria y dispone de una Comisión Transversal de Igualdad que coordina y supervisa estas políticas.

Una cuestión de primordial importancia es la accesibilidad física a las instalaciones y servicios de la Universidad, para cualquier persona, incluyendo las que tengan alguna discapacidad o problema, de forma permanente o temporal. Con este objetivo, la Universidad se compromete a acometer las obras de adaptación y adecuación de los edificios e instalaciones que sean convenientes para procurar las mejores condiciones de atención a todos los ciudadanos por igual.

Asimismo, la Universidad de Cantabria ha establecido diversos mecanismos para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados:

a) Incorporación de procedimientos para su acceso por medios electrónicos de acuerdo con las Leyes 39/2015 y 40/2015 a través de su Sede Electrónica y de su Campus Virtual.

b) La página web de la Universidad de Cantabria dispone de una versión accesible a través de un servicio SaaS (Software as a Service), cuya plataforma mejora las recomendaciones de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C), permitiendo el acceso universal a las personas con un alto grado de discapacidad, facilitando la navegación mediante teclado, comandos de voz y mediante sonidos o ruidos.

c) Difusión en la página web institucional de las convocatorias de concursos, oposiciones y ofertas de empleo (http://web.unican.es/transparencia-informativa/personal)

d) Resolución de las consultas en los buzones establecidos al efecto (ver apartado 6).

11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al servicio responsable de la misma.

En el plazo máximo de quince días hábiles, el servicio se dirigirá al usuario por el medio que este haya indicado informándole de las causas que han provocado el incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.

No obstante, el incumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la UC, al tratarse de compromisos de calidad y de mejora de los servicios que presta.

12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Servicio responsable de la Carta:
  - Servicio de Actividades Físicas y Deportes
  - Dirección postal: Pabellón Polideportivo de la universidad de Cantabria. Avda Los Castros, 50. 39005 Santander (Cantabria)
  - Teléfono: +34 942 20 18 81
  - Correo electrónico: deportes @unican.es

- Horario: 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

- Servicios electrónicos:
  - Página web de la UC: http://web.unican.es/
  - Página web del Servicio: http://web.unican.es/unidades/Deportes
  - Sede Electrónica: https://sede.unican.es
  - Campus Virtual: https://campusvirtual.unican.es/
  - Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones: https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx
  - Redes sociales:

- Registro de documentación:
  - Registro General de la Universidad de Cantabria (Pabellón de Gobierno. Avda.

de los Castros, 54. 39005 Santander).

- Horario de apertura: lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:00 horas; viernes de 9:00 a 15:00 horas. Del 1 de julio al 15 de septiembre y periodos no lectivos (Semana Santa y Navidad) de 9:00 a 14:00 horas.

- Acceso y medios de transporte:
  - Aparcamiento público de la UC en las inmediaciones del Servicio.
  - Transporte público: Líneas del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Santander (TUS): 3, 4, E2, 7C1 y 7C2.
- Plano de situación:

Enlace a google maps: https://goo.gl/maps/8p89PxAgbmt

13. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y SUS SERVICIOS

A continuación se detallan enlaces a otra información que se considera de interés para los estudiantes actuales y futuros de la Universidad:

- Página web de la Universidad de Cantabria: http://web.unican.es
- Teléfono de la conserjería del Pabellón Polideportivo de la Universidad de Cantabria: 942 20 18 87
- Consejo Superior de Deportes, deporte universitario: http://www.csd.gob.es/csd/competicion-gl/deporte-universitario/