

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.

Así mismo, las opiniones e inquietudes de los usuarios son muy importantes para nosotros, ya que a ellos está destinado el trabajo que realizamos. También 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.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Recibir una información clara, individualizada y completa, así como asesoramiento de todas las actividades deportivas programadas.
- ✓ Poder identificar con claridad y celeridad el servicio.
- ✓ Recibir una información administrativa veraz y real.
- ✓ Ser tratado con respeto y consideración.
- ✓ Respetar la confidencialidad de sus datos de carácter personal.
- ✓ Obtener información a través de medios electrónicos.
- ✓ Ser auxiliados en la redacción de documentos administrativos dirigidos al servicio.

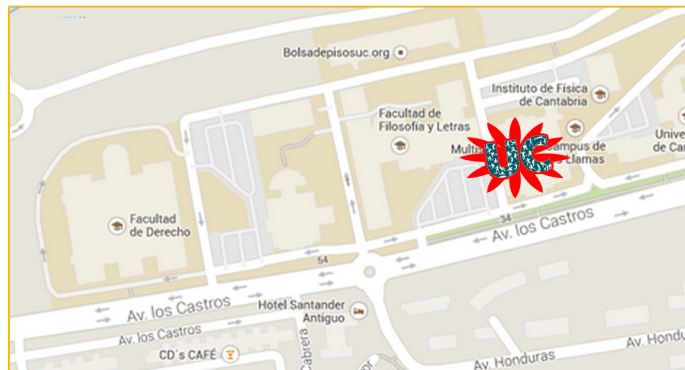
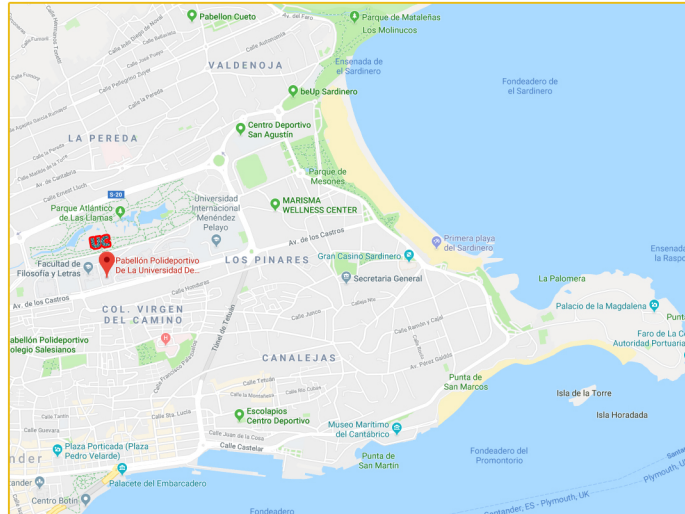


LOCALIZACIÓN

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:

- ✓ SECRETARÍA: 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
Actividades
Físicas y
Deportes

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.
- ✓ Compromiso con el servicio público.
- ✓ Diálogo.
- ✓ Credibilidad.

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 UC
- ✓ Ofrecer el uso y alquiler de las instalaciones deportivas.
- ✓ Convocar Ayudas para deportistas universitarios.
- ✓ Ofertar y tramitar la concesión de créditos por práctica deportiva.
- ✓ Disponer de un rincón de lectura de revistas deportivas.
- ✓ Disponer de un buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.

COMPROMISOS E INDICADORES

- | | |
|---|---------|
| ✓ Publicar las ventajas de la Tarjeta Deportiva dentro del programa de actividades. | SI NO |
| ✓ Publicar el programa de Actividades Deportivas en la primera quincena del mes de septiembre. | SI NO |
| ✓ Posibilitar la inscripción en cursos y competiciones internas a través de la web. | SI NO |
| ✓ 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. | SI NO |
| ✓ Mantener actualizada la página web del Servicio de Actividades Físicas y Deportes permanentemente. | SI NO |
| ✓ Publicar anualmente una convocatoria de Ayudas a Deportistas de Alto Nivel. | SI NO |
| ✓ Actualizar en el mes de diciembre las características del Servicio del año siguiente. | SI NO |
| ✓ Posibilitar el alquiler de las bicicletas a través de la página web. | SI NO |
| ✓ Realización del alquiler diario de nuestras instalaciones a través de la página web. | SI NO |
| ✓ Publicar en el mes de septiembre la tabla de correspondencia de créditos ECTS por actividades deportivas. | SI NO |
| ✓ Actualizar mensualmente las revistas deportivas. | SI NO |
| ✓ Confirmar la recepción de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones que lleguen de forma electrónica, antes de 48 horas hábiles. | SI NO |
| ✓ Responder las sugerencias, quejas o reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles si han llegado de forma electrónica o por escrito. | SI NO |



Servicio de Actividades Físicas y Deportes