

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE DEPORTES



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**

Marzo 2012



Contenido

Identificación del Servicio de Deportes.....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.....	3
Misión del Servicio de Deportes.....	4
Visión del Servicio de Deportes.....	4
Servicios que presta el Servicio de Deportes	4
Información de contacto:.....	6
Normativa reguladora del Servicio de Deportes	8
Derechos y obligaciones del usuario del Servicio de Deportes.....	9
Compromisos de calidad	10
Indicadores para el seguimiento de compromisos.	12
Medios para dar a conocer la carta.....	14
Medidas de subsanación o compensación.....	14
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones	15
Formas de participación de los usuarios.....	16
Información adicional.....	16
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.	17



Identificación del Servicio de Deportes

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por el Servicio de Deportes de la Universidad de Burgos, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria.

La Jefe del Servicio de Deportes, responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

*El Servicio de Deportes ha procurado desde su creación promover un **servicio de calidad** y convertirse en una **organización excelente**, tanto para sus usuarios como para las personas que desarrollan su actividad en la misma.*

*La definición y puesta en práctica de la Carta de Servicios en este Servicio de Deportes se ha tomado como un medio para mejorar continuamente el servicio prestado a nuestros usuarios, para **comunicar** los **servicios** que se prestan y los **compromisos** que se asumen en su prestación, procurando con la colaboración de todas las personas del Servicio de Deportes que no se limite a una mera declaración de intenciones.*

Esta carta se ha desarrollado conforme a los requisitos de la Norma UNE 93200:2008, y a la guía elaborada por la Universidad de Burgos.



Misión del Servicio de Deportes

El Servicio de Deportes tiene como misión, facilitar a toda la comunidad universitaria, los medios necesarios para la práctica deportiva como un componente fundamental en la formación integral de las personas, procurando favorecer el desarrollo de bienes y valores como la salud, la amistad, la integración social, la competitividad y los hábitos higiénicos, para el mantenimiento y desarrollo de una mayor calidad de vida.

Visión del Servicio de Deportes

Ser un Servicio que actualiza la oferta de actividades de forma continua, dando respuesta a demandas mayoritarias y minoritarias de nuestros usuarios.

Conseguir un equipo humano comprometido con su Misión.

Cubrir la demanda de nuestros usuarios, adecuando las instalaciones y ofreciendo los profesionales más cualificados.

Servicios que presta el Servicio de Deportes

1. **Tarjeta deportiva:** *Facilita el acceso a las actividades deportivas que se ofertan.*
2. **Cursos Deportivos:** *Durante el curso académico existe una amplia oferta cuatrimestral de actividades, y en verano una oferta por meses.*
 - **Actividades para menores:** *Durante el curso académico con las clases de tenis y en verano un campus urbano.*
3. **Actividades deportivas de recreación y ocio:** *Actividades que se realizan principalmente los fines de semana y en el medio natural.*



4. **Competiciones:**

- **Ligas internas:** La amplia oferta en deportes individuales y deportes de equipo facilita el poder participar en ligas internas de la Universidad de Burgos y acudir representando a la UBU al Trofeo Rector de Castilla y León y Campeonatos de España Universitarios.
- **Ligas Universitarias:** Combinación perfecta para compaginar entrenamientos, competición y estudios, los equipos de Ligas Universitarias, compiten con otras universidades de Castilla y León.
- **Competiciones federadas:** Posibilidad de participar en los equipos federados dependientes de la Universidad de Burgos, directamente con el Club Universidad de Burgos, o a través de convenios con otros clubes.

5. **Créditos deportivos:** Por la participación en las actividades deportivas un alumno puede obtener diversos créditos para su expediente académico.

6. **Información a Deportistas de Alto Nivel (DAN):** Existe un reglamento DAN y una convocatoria de becas.

7. **Alquiler de instalaciones:** Ofrecido a la comunidad universitaria y sociedad en general.

- **Préstamo de material deportivo.**
- **Práctica deportiva libre:** Posibilidad de utilizar las instalaciones deportivas para algunas actividades sin inscripción previa.

8. **Eventos:** Colaboración en la organización de diversos actos del ámbito de la actividad física y el deporte, tales como: Play UBU, Torneo Jóvenes Tenistas, Día de la Bici, Trofeo Rector de Castilla y León, Campeonatos de España Universitarios....

9. **Colaboraciones solidarias:** Puntualmente se colabora con ONG's, Asociaciones sin ánimo de lucro, Asociaciones discapacitados, otros.

10. **Venta de material deportivo:** Material institucional propio del Servicio de Deportes.



Información de contacto:

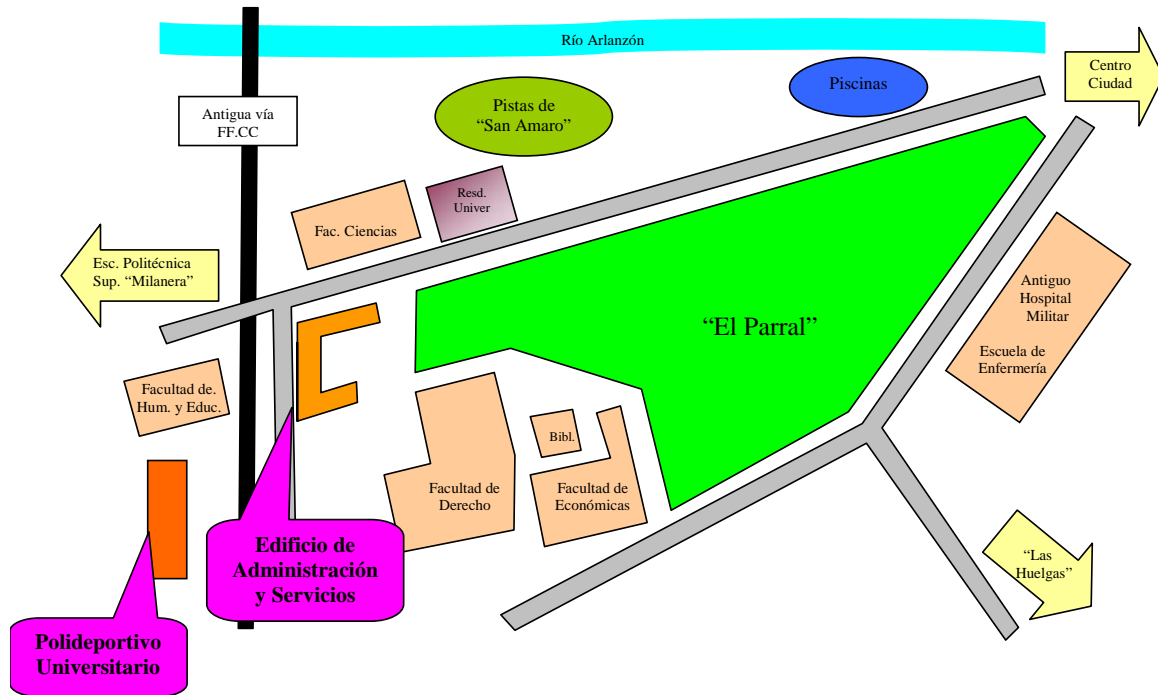
- *Servicio de Deportes:*
 - *Universidad de Burgos*
Edificio de Administración y Servicios
Servicio de Deportes
C/ Juan de Austria, 1
09001 – Burgos
 - *Email: deportes@ubu.es*
 - *Teléfonos: 947 25 8033 / 8034 / 8982 / 9525*
 - *FAX: 947 25 8754*
 - *Horario de atención al usuario: De lunes a viernes de 9.00 h. a 14.00 h.*

- *Polideportivo Universitario:*
 - *Universidad de Burgos*
Polideportivo Universitario
C/ Villadiego, s/n
09001 – Burgos
 - *Email: infopolideportivo@ubu.es*
 - *Teléfono: 947 25 8770*
 - *Horario de atención al usuario: De lunes a viernes de 8.00 h. a 22.00 h.*

- *Autobuses urbanos para llegar:*
 - Línea 5 Barrio del Pilar-Río Vena- G3*
 - Línea 7 Barrio del Pilar-Río Vena-G2*
 - Línea 39 Barrio del Pilar-Pozanos-G3*
 - Línea 23 Plaza del Mío Cid-Parralillos*
 - Línea 80 Universidad-Gamonal-Estación FF.CC.*



- *Plano de ubicación*





Normativa reguladora del Servicio de Deportes

Normativa Nacional:

- *Orden de 20 diciembre de 1988 por la que se crea el Comité Español del Deporte Universitario.*
- *Ley del Deporte 10/90 de 15 de octubre (BOE número 249 de 17/10/1990).*
- *Real Decreto 1591/1992, de 23 de diciembre, sobre Disciplina Deportiva.*
- *Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley 15/1999 de 13 de diciembre de 1999, BOE num. 298 de 14 de diciembre de 1999).*
- *Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento.*

Normativa Autonómica:

- *Ley del Deporte de Castilla y León 2/2003, de 28 de marzo.*
- *Decreto 51/2005, de 30 de junio, sobre la actividad deportiva. BOCYL núm. 130 de 06-07-2005.*
- *ORDEN CYT/483/2010, de 5 de abril, por la que se establecen los requisitos y condiciones objetivas de naturaleza técnico-deportiva requeridos para la inclusión en los diferentes grupos de deportistas de alto nivel de la Comunidad de Castilla y León y se regula la presentación de la solicitud (BOCyL 20-04-2010).*

Normativa de la Universidad de Burgos:

- *Estatutos de la Universidad de Burgos (Acuerdo 262/2003, de 26 de diciembre, BOCYL num. 251 de 29 de diciembre 2003).*
- *La Universidad de Burgos cuenta además en su página web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:*
<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>



Normativa del Servicio de Deportes de la Universidad de Burgos:

- *Normativa de la Tarjeta Deportiva.*
- *Normativa de Créditos de Libre configuración deportivos.*
- *Reglamento Deportistas de Alto Nivel.*
- *Tarifa de precios del Servicio de Deportes.*
- *Convenios con entidades deportivas.*
- *El Servicio de Deportes cuenta además en su página web con información sobre la normativa específica que le afecta: <http://www.ubu.es/es/serviciodeportes>*

Derechos y obligaciones del usuario del Servicio de Deportes

Derechos de los usuarios:

- *Recibir información completa sobre las condiciones del servicio y el estado de su solicitud.*
- *Recibir información y asesoramiento personalizado.*
- *Ser tratados con el debido respeto y consideración.*
- *Conocer la identidad del personal que tramita su solicitud.*
- *Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.*
- *Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.*



Obligaciones de los usuarios:

- *Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos del Servicio de Deportes.*
- *Colaborar con el Servicio de Deportes para mantener su correcto funcionamiento, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar el desarrollo de sus actividades. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y personal.*
- *Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.*
- *Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.*

Compromisos de calidad

1. Publicar la planificación de actividades deportivas del curso académico antes del 10 de septiembre de cada año.

Indicador:

Desviación en el plazo de publicación:

2. Difundir noticias y mantener actualizada la información en la página web (generando al menos tres actualizaciones semanales de media en temporada de actividad deportiva).

Indicador:

Número de actualizaciones semanales.

3. Informar a través del correo electrónico a la comunidad universitaria y usuarios externos de las actividades que precisan inscripción con una antelación mínima de 8 días.

Indicador:

Cumplimiento del plazo de envío de información.

4. Activar el formulario de inscripción On-line, antes del 10 de septiembre de cada curso académico.

Indicador:

Desviación en el plazo de activación



5. Tramitar la Tarjeta Deportiva On-Line en 48 horas desde la recepción de su solicitud al menos en el 80 % de los casos.

Indicador:

Cumplimiento del plazo de tramitación.

6. Responder a las quejas y sugerencias recibidas a través del buzón de la página web en un plazo máximo de 2 días laborables, al menos en el 80% de los casos en temporada de actividad deportiva.

Indicador:

Cumplimiento del plazo de respuesta a las quejas y sugerencias.

7. Mantener una oferta mínima anual de 30 cursos deportivos en 25 modalidades distintas. Mantener una oferta mínima anual de 30 actividades en la naturaleza en 5 modalidades distintas. Mantener una oferta mínima anual de 25 modalidades distintas de competición deportiva.

Indicador:

Número y diversidad de actividades.

8. Promover actividades que integren a usuarios con necesidades especiales, ofertando una al año.

Indicador:

Número de actividades ofertadas a usuarios con necesidades especiales.

9. Reservar en el plazo de un día laborable las instalaciones deportivas durante la semana vigente ante solicitudes realizadas por correo electrónico, teléfono y/o presenciales en el Polideportivo Universitario.

Indicador:

Número de quejas por reserva de instalaciones.



10. Proporcionar de modo gratuito a los participantes en ligas universitarias y deporte federado: Instalaciones, licencias federativas, entrenadores, material de juego, viajes, alojamientos, comidas, servicio de fisioterapia, botiquín, agua.

Indicador:

Coste de participación en ligas universitarias y deporte federado.

11. Tramitar los créditos deportivos del curso el 15 de junio o fecha hábil posterior.

Indicador:

Desviación en el plazo de tramitación de los créditos deportivos.

12. Permitir el pago mediante tarjeta bancaria en el polideportivo y en el Servicio de Deportes.

Indicador:

Número de TPV disponibles.

Indicadores para el seguimiento de compromisos.

Una de las principales ventajas que aporta la puesta en marcha de esta Carta de Servicios es el seguimiento a que se someten los compromisos definidos.

*El establecimiento de una serie de **indicadores** nos permite medir el rendimiento del Servicio de Deportes y comprobar si el resultado de las actividades se está ajustando a los estándares definidos.*

El 1 de octubre se tendrá elaborado el informe anual sobre los resultados obtenidos.

El resultado del seguimiento de los compromisos se comunicará interna y externamente a través de la página Web del Servicio de Deportes.



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Desviación en el plazo de publicación de la planificación de actividades deportivas	Día de compromiso – Día de publicación	Mayor o igual a 0.	Diplomada del Servicio de Deportes	Anual	Revisar 10 septiembre.
Número de actualizaciones semanales en la página Web	Número total de actualizaciones / 44 semanas	Mayor o igual a 3	Técnico del Servicio de Deportes II	Anual	Anotaciones en documento de Excel, revisar el 10 septiembre.
Cumplimiento del plazo de envío de información de actividades con inscripción.	(Número total de envíos en plazo / número total de envíos) x 100	100 %	Diplomada del Servicio de Deportes	Anual	Realizar un Excel con los datos de la carpeta de email enviados y las fechas de realización de las actividades.
Desviación en el plazo de activación del formulario de inscripción On-line	Día de compromiso – Día de activación	Mayor o igual a 0	Diplomada del Servicio de Deportes	Anual	Revisar 10 septiembre.

Cumplimiento del plazo de tramitación de tarjetas deportivas e inscripciones recibidas On-line.	(Número de tramitaciones en plazo / número de tramitaciones) x 100	80 %.	Técnico del Servicio de Deportes I	Anual	Coger las 10 primeras respuestas de inscripciones de 10 meses con actividad, creando subcarpetas mensuales en Deportes del Outlook.
Mantener en número y diversidad la oferta de actividades	Número cursos ofertados \geq 30. Número de modalidades distintas \geq 25. Número actividades en la naturaleza ofertadas \geq 30. Número de modalidades distintas en actividades en la naturaleza \geq 5. Número de modalidades distintas de competición \geq 25.	Según indicador	Jefe del Servicio de Deportes	Anual	Revisar 10 septiembre la oferta curso anterior.
Número de actividades ofertadas para usuarios con necesidades especiales.	Número actividades ofertadas \geq 1	Mayor o igual a 1	Diplomada del Servicio de Deportes	Anual	Revisar 10 septiembre la oferta curso anterior.
Número de quejas por reserva de instalaciones.	Número de quejas por no responder en plazo a las reservas recibidas por correo electrónico y buzón de la Web	Menor o igual a 5	Mozo del Polideportivo	Anual	Crear una carpeta de quejas y revisar el 10 septiembre.

Coste de participación en ligas universitarias y deporte federado	Euros pagados por cada participante en concepto de: Instalaciones, licencias federativas, entrenadores, material de juego, viajes, alojamientos, comidas, servicio de fisioterapia, botiquín, agua.	Igual a 0	Técnico del Servicio de Deportes II	Anual	Tarifa de precios de cada curso académico.
Desviación en el plazo de tramitación de los créditos deportivos	Día de compromiso – Día de tramitación	Mayor o igual a 0	Jefe del Servicio de Deportes	Anual	Revisar 15 junio.
Número de TPV disponibles para el pago mediante tarjeta bancaria	Número de TPV disponibles en cada ubicación.	Mayor o igual a 1	Diplomada del Servicio de Deportes	Anual	Revisar 10 septiembre



Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, será comunicado a todos los miembros del Servicio de Deportes a través de una reunión de trabajo.

Una copia de la misma será remitida por correo electrónico a todos los miembros del Servicio de Deportes.

Los documentos de trabajo elaborados durante su desarrollo, así como la versión definitiva de la Carta, están disponibles en la Intranet del Servicio de Deportes para que puedan ser consultadas por sus miembros.

Se dispone de folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta en las instalaciones del Servicio de Deportes a disposición de todos los usuarios.

La página web del Servicio de Deportes permite consultar y descargar los contenidos de la Carta.

Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por el Servicio de Deportes no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación, queja o sugerencia.

Una vez analizada la reclamación, queja o sugerencia si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, la Responsable del Servicio de Deportes remitirá un correo electrónico y en su defecto una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

El Servicio de Deportes dispone de un sistema para recoger las **sugerencias, quejas y felicitaciones** a través de

- Un formulario disponible en su página web: <http://www.ubu.es/es/serviciodeportes>
- Correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: deportes@ubu.es

Las **reclamaciones** deberán dirigirse por escrito al Servicio de Deportes y presentarse en el Registro General de la Universidad de Burgos, situado en el Edificio de Administración y Servicios de la Universidad de Burgos.

Las **sugerencias** recibidas serán analizadas por la persona responsable del Servicio de Deportes en colaboración con las personas directamente involucradas en el servicio, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

Las **quejas y reclamaciones** serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de 2 días laborables, siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.



Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios del Servicio de Deportes y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las, sugerencias, quejas y felicitaciones.

Los usuarios tienen a su disposición periódicamente encuestas de evaluación del servicio prestado.

Los usuarios pueden enviar sus propuestas de mejora o solicitar su participación directa en los equipos de trabajo de revisión de la presente Carta a través de la siguiente dirección de correo electrónico: deportes@ubu.es

Información adicional

La Universidad de Burgos a través del Servicio de Deportes mantiene convenios de colaboración con las siguientes entidades:

- *Club Deportivo Voleibol Diego Porcelos.*
- *Club Deportivo Campos de Castilla.*
- *Club Baloncesto Atapuerca.*
- *Club Voleibol Burgos.*
- *Aparejadores Rugby Club.*
- *Colegio La Salle.*
- *Delegación Burgalesa de Tenis.*



Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

*Esta carta de servicios fue **elaborada** por los miembros del Servicio de Deportes en el primer trimestre de 2012.*

*Su contenido fue **revisado y ratificado** por el Gerente y por el Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria en marzo de 2012.*

*La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.*

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, tal como se detalla en el apartado “Indicadores para el seguimiento de compromisos” y a través del análisis de las sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones recibidas.

Anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

*El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar que los servicios definidos, los compromisos asumidos y los indicadores que permiten realizar su seguimiento se corresponden con la realidad del servicio ofrecido*

En el caso de que se produzca una modificación sustancial de los servicios a prestar o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios, se procederá a actualizar su contenido.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.