



UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE

**DEPORTES**

(SAFYD)

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza



UNIVERSIDAD DE JAÉN  
*Servicio de Deportes*

CARTA DE SERVICIOS  
DEL  
SERVICIO DE DEPORTES

**Junio 2009**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. PRESENTACIÓN .....	3
I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE DEPORTES .....	8
II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....	10
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	12
IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	16
V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS .....	17
VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	19
VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO .....	22
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO .....	24
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	27
X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....	29
XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	30
XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	32
XII. OTROS DATOS DE INTERÉS.....	34

## 0. PRESENTACIÓN

El actual sistema universitario español exige de la Universidad una decidida apuesta por la mejora permanente para conseguir mayores niveles de excelencia y crear las condiciones favorables de cara a su integración en el espacio europeo común de la enseñanza superior. Por consiguiente, mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la gestión y los servicios universitarios.

La Universidad de Jaén ha asumido este reto en su Plan Estratégico (2003-2010)<sup>1</sup>, y en su “Visión” concibe una gestión “que persigue la satisfacción de sus usuarios y usuarias”, con un objetivo orientado a “fomentar la cultura de la calidad”, que se concretan en las líneas estratégicas de “orientar los servicios a los usuarios y usuarias, planificando, evaluando y mejorando la calidad de los mismos” e “implantar nuevos mecanismos de comunicación efectiva a la persona usuaria y mejorar los existentes<sup>2</sup>”.

El despliegue del Plan Estratégico Institucional se hace operativo en el ámbito de la gestión mediante la implantación de los principios de excelencia del Modelo EFQM y un proceso de mejora a través de una secuencia de actuaciones necesarias para avanzar en los niveles de madurez de calidad, incluyendo la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.

---

<sup>1</sup> Aprobado por Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión del día 5 de marzo de 2003.

<sup>2</sup> Línea estratégica 12.1 y 9.1, respectivamente.

El documento que presentamos forma parte del sistema de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén que lo concibe como un instrumento eficaz y útil para que la Universidad, a través de cada una de sus unidades, informe a las personas usuarias y grupos de interés en particular y a la ciudadanía en general de los servicios que presta, de las condiciones en que se prestan, de los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación, así como los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Además de este carácter informativo, las Cartas de Servicios son un compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el posterior seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Con la implantación del Sistema de Cartas de Servicio y la publicación de la presente Carta, la Universidad de Jaén y el Servicio de Deportes pretende:

- 1) Facilitar a los usuarios y usuarias el ejercicio efectivo de sus derechos y un mecanismo de participación activa, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios universitarios y administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente.
  
- 2) Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios y administrativos, disponiendo los gestores de éstos de una herramienta para conocer -de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar.

- 3) Hacer explícitas las responsabilidades de los servicios universitarios y administrativos con respecto a la satisfacción de las personas usuarias y ante los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.

En definitiva, el principio que rige esta Carta de Servicios no es otro que servir a los usuarios y usuarias incrementando su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Servicio de Deportes de la Universidad de Jaén, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo.

Este documento de Carta de Servicios ha sido estructurado de acuerdo con la Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, teniendo como referente la regulación que de las mismas se ha establecido en el ámbito de la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio) y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Organismos Autónomos (Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, y Decreto 177/2005, de 19 de julio).

Tras una descripción en el contexto de la Universidad de Jaén del Servicio de Deportes, titular de la Carta de Servicios, se hace una mención explícita a los fines y funciones que le corresponden. La información proporcionada se inicia con la relación detallada de los servicios prestados por la Unidad y a continuación se especifica la relación de derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con dichos servicios. Igualmente se indican los mecanismos y canales que el Servicio de Deportes tiene establecidos a disposición de las personas usuarias para hacer posible su participación y colaboración, especialmente, en los procesos de revisión y mejora.

Seguidamente se dedica un apartado a explicitar la normativa vigente más relevante reguladora de los procedimientos y servicios prestados. A continuación, y con una especial significación en el contexto del sistema de Cartas de Servicios, se detalla toda la información necesaria para ejercer el derecho de presentación de quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Jaén, mecanismo que impulsará la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado y proporcionará información de las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios, así como de los compromisos incumplidos asociados a éstos.

Se completa esta información con los medios de contacto, en donde se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas del Servicio de Deportes, así como el horario de atención al público, su ubicación en el Campus y medios de acceso y transporte

Los tres siguientes apartados incorpora los elementos que distinguen una Carta de Servicios, por un lado los compromisos de calidad en la prestación del servicio y la relación enumerada de indicadores seleccionados para medir el cumplimiento de dichos compromisos, por otro, las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación por el de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta.

Para concluir, los siguientes apartados proporcionan información respecto aspectos que facilitan la prestación del servicio, las actuaciones, medidas o procesos adoptados por el Servicio de Deportes que aseguran la normalización de la gestión de calidad, y una referencia explícita al responsable de esta Carta de Servicios, especialmente, respecto al cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Esta primera edición de la Carta de Servicios del Servicio de Deportes ha sido aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión.....



## I. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO DE DEPORTES

La Unidad Funcional responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es el Servicio de Deportes, aunque en la estructura orgánica de la Universidad está definido como Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas, ubicado en el Vicerrectorado de Extensión Universitaria, entendido como un servicio de apoyo a la comunidad universitaria.

Este Servicio es el órgano de gestión deportiva de la Universidad de Jaén y está dividido en tres áreas de trabajo:

- A) Área de Actividades
- B) Área de Instalaciones
- C) Área de Administración

La Dirección del Secretariado corresponde a un PDI nombrado por el equipo de Gobierno, D. Juan Martínez Moreno. El responsable de la Unidad Funcional es el Titulado Superior y cada una de las Áreas de gestión tiene un responsable, en el caso de Instalaciones y Actividades, Técnico de Grado Medio Especialista en Deportes y en el caso del área de Administración un Jefe de Negociado.

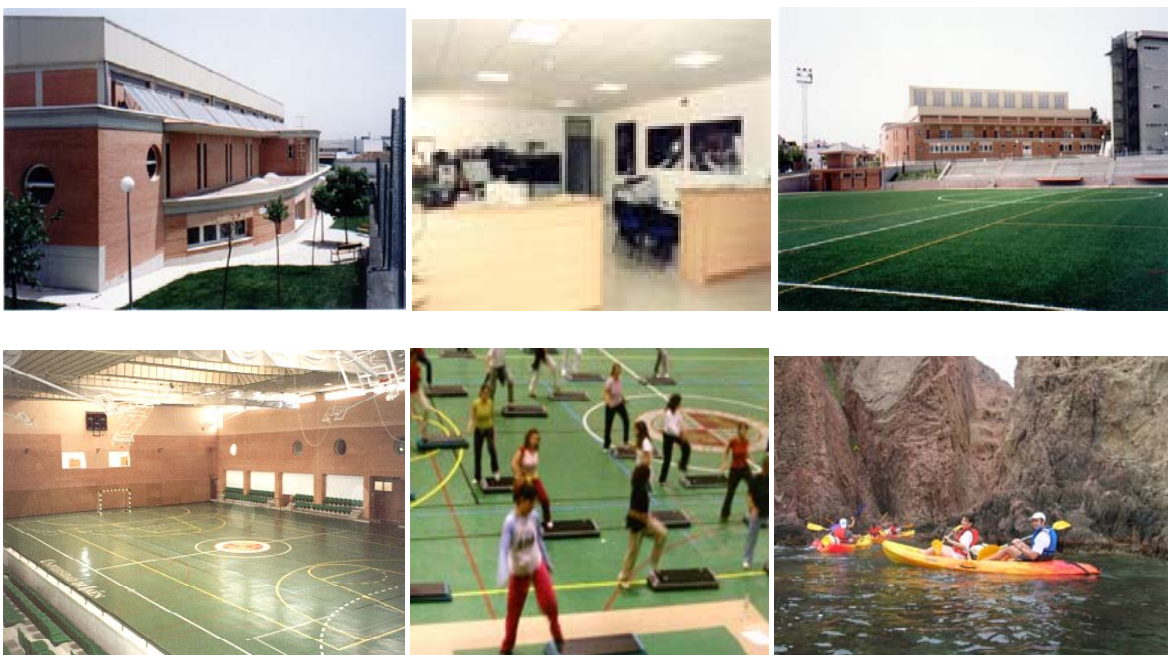
Los fines que desempeña la Unidad vienen recogidos en la Misión, entendida como

## MISIÓN

El Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas, dependiente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, tiene como misión el fomento de la práctica de actividades físicas y deportivas y la facilitación de su desarrollo a través de la prestación de un servicio de calidad, dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria y su entorno, que contribuya a la mejora de la calidad de vida y a la formación integral del individuo, y que sirva de apoyo a los pilares básicos de la Universidad: docencia e investigación.

## VISIÓN

Consolidarnos como referentes de la gestión deportiva local y provincial, incrementando, con eficiencia la calidad y diversidad de la oferta, así como el número de usuarios y usuarias que se beneficien de ésta; difundiendo y facilitando su acceso a la Comunidad Universitaria y a toda la sociedad en general.



## II. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

### A. Bloque de Gestión de Actividades.

1. Desarrollar un programa de actividades físico-deportivas ofertando diferentes Cursos de Participación y Actividades Físicas para la Salud.
2. Desarrollar un programa de Actividades en el Medio Natural.
3. Ofertar la participación en actividades de competición a distintos niveles deportivos, organizando y desarrollando un programa amplio y variado de competiciones internas de libre asociación, competiciones abiertas como integración de la competición universitaria en la sociedad, y de ámbito andaluz y nacional con representación de nuestros deportistas de mayor nivel en los Campeonatos de Andalucía y Campeonatos de España Universitarios, así como en otros eventos deportivos.
4. Colaboración con otras entidades públicas o privadas para la organización y ejecución de actividades deportivas.

### B. Bloque de Gestión de Instalaciones y Equipamiento Deportivo.

5. Reserva de instalaciones deportivas a la comunidad universitaria, y al resto de la sociedad en general.
  - ✓ Pista Central Pabellón Deportivo.
  - ✓ 3 Pistas Laterales Pabellón Deportivo.
  - ✓ Pista de Squash.
  - ✓ Campo Fútbol / Rugby.

- ✓ 2 Campos de Fútbol 7.
- ✓ 4 Pistas de Padel.
- ✓ Sala de Expresión\* .
- ✓ Sala Polivalente\* .
- ✓ Salas de Musculación / Cardio\* .
- ✓ Aula\* .
- ✓ Rocódromo\* .

6. Atención técnica al uso de las instalaciones, equipamiento y material deportivo.

### **C. Otros procesos.**

7. Atención e información la persona usuaria.

---

\* Previa solicitud, y con autorización del Servicio de Deportes.

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Los usuarios y usuarias de los diferentes servicios e instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén disfrutan de los siguientes derechos:

#### **DERECHOS**

- a) Derecho a recibir información real y veraz, de forma eficaz, rápida, completa e idónea sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición de la persona usuaria.
- b) A recibir información de interés general y específica, de manera presencial, telefónica, informática y telemática y ser objeto de una atención directa y personalizada.
- c) A la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- d) Derecho a la aplicación de criterios de transparencia y equidad en las cuestiones que puedan afectarles.
- e) Disponer de las instalaciones y medios adecuados para el normal desarrollo de las actividades físico-deportivas propias del ámbito universitario, con atención específica a las personas con discapacidades,
- f) Hacer uso de los servicios y espacios complementarios de vestuarios y aseos, y acceder a la instalación con antelación suficiente al horario de la actividad, y permanecer en ella una vez finalizada, para poder efectuar cambios de ropa y tareas de aseo.

- g) Igualdad de oportunidades y no discriminación, por circunstancias personales o sociales, incluida la discapacidad, en el acceso, inscripción y uso de las instalaciones y actividades deportivas.
- h) Desarrollar su actividad en un ambiente que garantice el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
- i) Tener acceso y recibir una respuesta rápida, razonada y sencilla a las sugerencias, quejas, preguntas, etc., así como la garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados, y en su caso, mediante la actuación del Defensor Universitario.
- j) Participar en las encuestas sobre los servicios que elabora la Unidad.
- k) Otros derechos reconocidos por la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- l) Otros derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes.

Asimismo, los usuarios y usuarias de los servicios e instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén tendrán las siguientes **obligaciones**:

## **DEBERES**

- a) Abonar el precio señalado en el programa-convenio al inicio de la actividad.
- b) En instalaciones deportivas, los usuarios y usuarias que se acojan al precio Universitario, deberán presentar junto al resguardo de abono de la tarifa, el número de fichas deportivas SAFYD requerido según el reglamento de instalaciones deportivas UJA.

b.1) Pista central y laterales: mínimo 5 fichas.

- b.2) Pista de squash con dos participantes: mínimo 1 ficha.
  - b.3) Pista de squash con cuatro participantes: mínimo 2 fichas.
  - b.4) Campo de fútbol 11: mínimo 11 fichas.
  - b.5) Campo fútbol 7: mínimo 7 fichas.
  - b.6) Campo de rugby: mínimo 15 fichas.
  - b.7) Pista de padel: mínimo 1 ficha.
- c) La ficha deportiva del SAFYD es personal e intransferible. El mal uso de esta conllevará la retirada de la misma para el curso académico vigente.
  - d) Abandonar la instalación deportiva una vez finalizada la actividad en la que participen o se encuentren inscritos/as.
  - e) Presentar documento que acredite su condición de persona usuaria siempre que los empleados de la instalación lo soliciten, y en todo caso, en el momento de su acceso a la instalación.
  - f) Hacer uso del servicio o espacio que tengan concertado, pudiendo ser sancionados con la pérdida de la condición de persona usuaria, si de forma reiterada no hacen uso del servicio o espacio que tienen reservado.
  - g) Las personas menores de edad deberán estar siempre acompañados en las Instalaciones Deportivas por la persona responsable de la actividad.
  - h) Es obligatorio la retirada, al exterior de la instalación deportiva, de los envases que se utilicen para la hidratación durante la actividad.
  - i) Las personas usuarias deberán atender en todo momento las indicaciones de los/as técnicos encargados de la instalación/actividad.

Los representantes de los grupos que tengan permiso o formalizado un convenio deberán:

- j) Cuidar de que se cumplan las normas de uso de las instalaciones.
- k) Atender las indicaciones de los empleados/as de la instalación, relativa al uso de la misma o del material mobiliario con el que están equipadas, y cuidar de que los miembros del grupo atiendan dichas indicaciones.
- l) Colocar y retirar el material y mobiliario deportivo de los que haga uso durante la actividad.



## IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los usuarios y usuarias podrán colaborar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- ✓ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ✓ Comunicando sus sugerencias, opiniones y felicitaciones a través de:
  - Buzón instalado junto a las oficinas del SAFYD.
  - Buzón electrónico que se encuentra en la página Web ([www.ujaen.es/serv/safyd/sugerencias/sugerencias.html](http://www.ujaen.es/serv/safyd/sugerencias/sugerencias.html)).
  - Correo electrónico ( [safyd@ujaen.es](mailto:safyd@ujaen.es) ).
  - Atención personalizada.
  - Por teléfono, fax o escrito al responsable del Servicio.
- ✓ Participando en los Equipos de Mejora y Grupos de Participación de los procesos y servicios del Servicio de Deportes.
- ✓ Respetando con su conducta los derechos del resto de personas usuarias, así como los bienes bajo custodia del Servicio de Deportes.

## V. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Deportes se encuentra en los siguientes textos legales:

- ✓ Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- ✓ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- ✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ✓ Ley Orgánica 7/2006, de 21 de noviembre, de protección de la salud y de lucha contra el dopaje
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ✓ Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.
- ✓ Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte Andaluz
- ✓ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Orden ECD/273/2004, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario.
- ✓ Carta Europea del Deporte para todos.
- ✓ Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Natural y Turismo Activo.

- ✓ Reglamentos de juego de las diferentes Federaciones Deportivas Españolas.
- ✓ Reglamento General de los Campeonatos de Andalucía Universitarios.
- ✓ Reglamento General y los Reglamentos Técnicos de los Campeonatos de España Universitarios.
- ✓ Estatutos de la Universidad de Jaén.
- ✓ Presupuesto de la Universidad de Jaén.
- ✓ IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de Admón. y Servicios de las Universidades Públicas Andaluzas.
- ✓ Normativa para la elaboración de Cartas de Servicios en la Universidad de Jaén.
- ✓ Reglamento sobre Instalaciones Deportivas Universidad de Jaén (aprobado por C. Gobierno).
- ✓ Bases Generales del Trofeo Universidad de Jaén.
- ✓ Bases específicas para las distintas modalidades deportivas del Trofeo Universidad de Jaén.

La información relativa a la normativa expuesta podrá consultarse en la página Web del Servicio de Deportes ( [www.ujaen.es/serv/safyd](http://www.ujaen.es/serv/safyd) ).

## VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Universidad de Jaén, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios y usuarias de la Institución, ha establecido una vía de comunicación entre los servicios universitarios y sus personas usuarias, que permita acceder al conocimiento de sus derechos e impulsar su participación mediante la presentación de iniciativas y sugerencias orientadas a la mejorar de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios y usuarias del Servicio de Deportes.

Los usuarios y usuarias de los Servicios de la Universidad de Jaén podrán ejercer el derecho a presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén de 13 de marzo de 2006, por el que se aprueba el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57) y que se encuentra disponible en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo>

El Libro de Quejas y Sugerencias está localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Su existencia está señalizada de forma visible y accesible en todos los Servicios.

Las personas usuarias del Servicio de Deportes que deseen presentar una queja o el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque en su tramitación quedará garantizada el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, la unidad o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno, el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- ✓ Mediante los formularios que en soporte papel se encuentran disponible en el Servicio de Información y Asuntos Generales (Edif. B-1 Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares.
- ✓ A través del formulario web alojado en la dirección: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo>. Así como en enlace que se encuentra en la página web del Servicio de Deportes: <http://www.ujaen.es/serv/safyd/sugerencias/sugerencias.html>
- ✓ Mediante cualquier escrito en el que la persona usuaria manifieste su deseo de interposición de una queja y se presenten a través de los medios que se especifican en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los usuarios y usuarias del Servicio de Deportes que deseen presentar una sugerencia o iniciativa, pueden realizarla de forma anónima, a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a la direcciones de la unidad.

El compromiso de la Dirección de la Universidad de Jaén y del Servicio de Deportes en el tratamiento de las quejas y sugerencias se manifiesta:

- ✓ Toda queja y sugerencia que sea presentada por una persona usuaria identificada, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- ✓ Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.
- ✓ Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificado en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- ✓ Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el responsable del Servicio de Deportes, comunicando a la persona usuaria identificada las medidas de subsanación que se explicitan en esta Carta, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales.

## VII. INFORMACIÓN DE CONTACTO E INDICACIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO

El Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas (S.A.F.Y.D.), se encuentra en el Complejo Universitario Domingo Savio, junto al Colegio Mayor que lleva el mismo nombre, en la siguiente dirección:

### **Pabellón Deportivo Universitario**

**Crta. de Madrid s/n**

**23071 Jaén**

Teléfono atención e información: **953 – 212180** (de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas).

Teléfono reservas instalaciones: **953-212039** (de lunes a domingos de 9:00 a 21:00 horas).

Fax: **953 - 212567**

Correo electrónico: **[safyd@ujaen.es](mailto:safyd@ujaen.es)**

WEB: **[www.ujaen.es/serv/safyd](http://www.ujaen.es/serv/safyd)**



### Horarios de Apertura:

Oficinas Atención - Información	de lunes a viernes, excepto festivos, de 9:00 a 14:00 horas.
Reservas Instalaciones	de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 horas.
Pabellón Deportivo	de lunes a domingo de 9:00 a 23:00 horas.
Campo de Fútbol y Pistas de Padel	de lunes a viernes de 9:00 a 23:00 horas sábados, domingos y festivos de 9:00 a 21:00 horas.
Sala de Musculación	de lunes a viernes, excepto festivos, de 8:00 a 21´45 horas.



## VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

La relación de servicios prestados por el Servicio de Deportes y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

### A. Bloque de Gestión de Actividades.

**Servicio:** Desarrollar un programa de actividades físico-deportivas ofertando diferentes Cursos de Participación y Actividades Físicas para la Salud.

1.1. Organizar y ejecutar actividades de calidad y variadas, ofertándolas a la comunidad universitaria y su entorno, y dándoles una adecuada difusión.

1.2. Inscripciones a las actividades por campus virtual para los miembros de la comunidad universitaria con ficha deportiva (condicionada a la existencia de plazas libres) desde el comienzo del plazo de inscripción.

**Servicio:** Desarrollar un programa de Actividades en el Medio Natural.

2.1. Organizar y ejecutar actividades en la naturaleza variadas y de calidad, ofertándolas a la comunidad universitaria y su entorno, dándole la máxima difusión posible.

2.2. Inscripciones a las actividades por campus virtual para los miembros de la comunidad universitaria con ficha deportiva (condicionada a la existencia de plazas libres) desde el comienzo del plazo de inscripción.

**Servicio:** Ofertar la participación en actividades de competición a distintos niveles deportivos, organizando y desarrollando un programa amplio y variado de competiciones internas de libre asociación, competiciones abiertas como integración de la competición universitaria en la sociedad, y de ámbito andaluz y nacional con representación de nuestros deportistas de mayor nivel en los Campeonatos de Andalucía y Campeonatos de España Universitarios, así como en otros eventos deportivos.

3.1. Organizar y ejecutar competiciones de calidad y variadas, ofertándolas a la comunidad universitaria y su entorno, y dándoles una adecuada difusión.

3.2. Promocionar la participación de la Universidad de Jaén en los Campeonatos de Andalucía Universitarios y Campeonatos de España Universitarios en el mayor número de modalidades deportivas posibles.

3.3. Promocionar la participación femenina en el deporte de competición.

**Servicio:** Colaboración con otras entidades públicas o privadas para la organización y ejecución de actividades deportivas.

4.1. Organizar y ejecutar actividades puntuales de significado calado deportivo, con el fin de engrandecer la imagen del deporte universitario de Jaén y su proyección a la sociedad.

## **B. Bloque de Gestión de Instalaciones y Equipamiento Deportivo.**

**Servicio:** Reserva de Instalaciones deportivas a la comunidad universitaria, y al resto de la sociedad en general.

5.1. Ofrecer la posibilidad de realizar reservas de instalaciones para uso particular previo pago a través de Internet.

5.2. Respuesta solicitud reservas periódicas-especiales en un plazo máximo 10 días naturales.

**Servicio:** Atención técnica al uso de las instalaciones, equipamiento y material deportivo.

6.1. Garantizar la atención técnica a las necesidades del uso antes y durante la actividad.

### **C. Otros Procesos.**

**Servicio:** Atención e información a la persona usuaria.

7.1. Atención personalizada a todas las personas que soliciten información dentro del horario de atención al público, ya sea de forma presencial como telefónica.

7.2. Favorecer iniciativas de mejora a través de sondeos y encuestas.

### **Otros compromisos:**

8.1. Compromiso de todos los técnicos del servicio a la formación continua.

8.2. Al análisis periódico de la realización de los compromisos contraídos por el Servicio.

## IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Al fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Deportes:

1. Porcentaje de ocupación de las distintas actividades ofertadas.
2. Nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias con la oferta del Programa de Actividades.
3. Porcentaje Inscripciones realizadas por Campus Virtual en las distintas actividades ofertadas.
4. Número total participantes en competiciones.
5. Porcentaje de participantes de sexo femenino en las distintas competiciones ofertadas
6. Nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias con la oferta del Programa de Competiciones.
7. Nº de colaboraciones realizadas para la organización de actividades deportivas con otras entidades públicas o privadas.
8. Valoración del proceso de reserva en Atención directa por parte de la persona usuaria.
9. Porcentaje de reservas para uso particular realizadas precio pago a través de Internet.
10. Tiempo medio que transcurre de desde la finalización del periodo de solicitud de reservas periódicas hasta la emisión de las resoluciones de estas.

11. Nivel satisfacción de los usuarios y usuarias del servicio prestado en el uso de la instalación deportiva.
12. Número de visitas a la página web del servicio.
13. Nivel de satisfacción de las personas usuarias en relación con la atención e información prestada.
14. Porcentaje de actividades y servicios encuestados.

### **Otros indicadores**

15. Número de cursos realizados por el personal del servicio en relación a la formación continua.
16. Porcentaje de cumplimiento de los compromisos adoptados en esta carta.

## **X. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, el Responsable de la Unidad para la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios enviará a la persona usuaria una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias, tal como se ha explicitado en el apartado VI de esta Carta.

## XI. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

En el Servicio de Deportes existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son no sólo unas reglas de atención y un sustrato jurídico (artículo 35 de la ley 30/1992), sino también un compromiso ético de actuación de los empleados públicos de esta unidad administrativa.

a) Reglas de atención al público. En cada una de las modalidades de atención al público, los funcionarios se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- ✓ Se identificarán adecuadamente
- ✓ Escucharán y atenderán activamente al público.
- ✓ Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ✓ Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- ✓ Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- ✓ Le despedirán con amabilidad.

b) Compromiso ético de actuación de nuestros empleados. El personal que presta servicios en la Unidad asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Los valores indicados se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, mediante las recomendaciones que al efecto tiene publicadas la Universidad de Jaén.



## **XII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

La unidad participa del Plan de Mejora y Calidad de los Servicios de la Universidad de Jaén, mediante el compromiso por la calidad asumido por todos los integrantes de la unidad. El sistema de calidad y mejora continua se ha fundamentado en los siguientes elementos:

- Diagnóstico y evaluación del sistema de calidad de la unidad en referencia la Modelo EFQM de Excelencia, en el marco del Programa de Evaluación Institucional de los Servicios Universitarios de la Agencia Andaluza de Evaluación.

- Diseño e implantación de un plan de mejoras con apoyo institucional de la Universidad, que comporta las siguientes líneas básicas de actuación:

- 1) Plan de Comunicación.
- 2) Plan de seguimiento de resultados de clientes/grupos de interés, personas de la unidad y sociedad en general.
- 3) Plan de gestión por procesos.
- 4) Plan de gestión por competencias.
- 5) Sistema de Cartas de Servicios.
- 6) Sistema de quejas y sugerencias.

- En el marco de la Carta de Servicios y gestión por procesos, la unidad ha asumido el compromiso para el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad y de los compromisos asumidos.

Respecto al medio ambiente y a la prevención de riesgos laborales, el Servicio de Deportes dispondrá de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental y de seguridad que se adopten por la universidad de Jaén.

### **XIII. OTROS DATOS DE INTERÉS**

El Servicio de Deportes de la Universidad de Jaén, a través de su titular, será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora. Esta unidad, además, en el ejercicio de sus atribuciones legalmente reconocidas, impulsará el Plan de revisión de bases de datos e información, impulsará el Plan de encuestas, contestará las quejas y sugerencias que los ciudadanos le dirijan y prestará un trato personalizado a todos aquellos ciudadanos que muestren un interés especial por conocer el funcionamiento de cualesquiera de los servicios prestados por la Unidad y el grado de ejecución de los compromisos adquiridos en esta Carta en relación con los mismos.

Su dirección central es la siguiente: Pabellón Deportivo Universidad de Jaén, Carretera de Madrid s/n. (Jaén).

## ORGANIGRAMA:

**Director**  
**Juan Martínez Moreno**  
e-mail: [dirsafyd@ujaen.es](mailto:dirsafyd@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

### Área Técnica

**Grupo I**  
**Técnico Superior de Deportes**

**Francisco Javier García García**  
(Responsable Carta de Servicios)  
e-mail: [fgarcia@ujaen.es](mailto:fgarcia@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212036

**Grupos II**  
**Técnico Grado Medio de Deportes**

**Área de Instalaciones**  
**Rafael Romero Gómez**  
e-mail: [romero@ujaen.es](mailto:romero@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212038

**Área de Actividades**  
**Álvaro Trujillo González**  
e-mail: [trujillo@ujaen.es](mailto:trujillo@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212037

**Grupos III**  
**Técnico Especialista de Deportes**

**José Manuel Lara Dávila**  
e-mail: [jmlara@ujaen.es](mailto:jmlara@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

**Juan Miguel Peragón Cruz**  
e-mail: [jmpcruz@ujaen.es](mailto:jmpcruz@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

**M<sup>a</sup> Carmen Nieto Robles**  
e-mail: [mcnieto@ujaen.es](mailto:mcnieto@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

**Manuel Pozas Cobo**  
e-mail: [mpozas@ujaen.es](mailto:mpozas@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

**Grupos IV**  
**Técnico de Instalaciones Deportivas**

**José Sánchez Auñón**  
e-mail: [jsaunon@ujaen.es](mailto:jsaunon@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

### Área Administrativa

**Grupo C**  
**Jefe de Negociado**

**Juan Casas Ruíz**  
e-mail: [jcasas@ujaen.es](mailto:jcasas@ujaen.es)  
teléfono: 953 - 212180

Fecha de la primera edición: junio de 2009.