6 BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, 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 o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web:

http://www.ujaen.es/serv/safyd/sugerencias/sugerencias.html#QUEJAS

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas a la persona usuaria identificada en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios y las usuarias del Servicio de Deportes que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla 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 las direcciones de la unidad.

http://www.ujaen.es/serv/safyd/sugerencias/sugerencias.html

El responsable del servicio contactará con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales., así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios y usuarias podrán participar en la prestación y mejora del servicio, además de los indicados, a través de los siguientes medios: 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, correo electrónico (safyd@ujaen.es) o la atención personalizada (por teléfono, fax o escrito al responsable del Servicio).

8 DIRECCIONES

Carretera de Madrid s/n. Complejo Universitario
Domingo Savio. 23071. Jaén.
Pabellón Deportivo Universitario.

Teléfono Información: 953 212180
Teléfono Reserva Instalaciones: 953 212039
Fax: 953 212567

Dirección correo electrónico: safyd@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

http://www.ujaen.es/serv/safyd/calidad_mejora/principal.html

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17.

Trasporte propio o privado: acceso directo por Carretera de Madrid o desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla.

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público:

Administración: de 9:00 a 14:00 horas.

Reserva Instalaciones: 9:00 a 21:00 horas.

Atención e Información: 8:00 a 23:00 horas.

PLANO DE SITUACIÓN

CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS CARTA

UNIVERSIDAD DE JAÉN

SERVICIO DE DEPORTES

DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

Tu garantía de confianza

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Pero ante todo, expresa el compromiso público de la Universidad de Jaén por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios. Compromiso que se concreta en los niveles de calidad publicados que han de ser perceptibles mediante su seguimiento para, en definitiva, garantizar la confianza de los usuarios y usuarias en el esfuerzo continuado de la Universidad por incrementar sus niveles de satisfacción.

1 MISIÓN DE LA UNIDAD

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.

2 DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Además de los derechos reconocidos por la Constitución y las Leyes, de forma específica los usuarios del servicio de Deportes tienen derecho a:

- ✓ Derecho a recibir información real y veraz, de forma eficaz, rápida, completa e idónea sobre la Unidad, sus servicios y los recursos.
- ✓ Recibir una atención directa y personalizada, garantizando la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso, inscripción y uso de las instalaciones y actividades deportivas.
- ✓ 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.
- ✓ 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 y en un ambiente que garantice el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales
- ✓ 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.
- ✓ Tener acceso y recibir una respuesta rápida, razonada y sencilla a las sugerencias, quejas y preguntas y a participar en las encuestas sobre los servicios que elabora la Unidad.

3 SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Deportes presta los siguientes servicios:

- ✓ Desarrollar un programa de actividades físico-deportivas ofertando diferentes Cursos de Participación y Actividades Físicas para la Salud.
- ✓ Desarrollar un programa de Actividades en el Medio Natural.
- ✓ Ofertar la participación en actividades de competición a distintos niveles deportivos, organizando y desarrollando un programa amplio y variado.
- ✓ Colaboración con otras entidades públicas o privadas para la organización de actividades deportivas.
- ✓ Reserva de Instalaciones a la comunidad universitaria, y al resto de la sociedad en general.
- ✓ Atención técnica al uso de las instalaciones, equipamiento y material deportivo de la Universidad de Jaén.
- ✓ Atención e información a la persona usuaria.

4 COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ✓ Organizar y ejecutar actividades y competiciones de calidad y variadas, ofertándolas a la comunidad universitaria y su entorno, y dándoles una adecuada difusión.
- ✓ Inscripciones a las actividades por campus virtual para los miembros de la comunidad universitaria (condicionada a la existencia de plazas libres) desde el comienzo del plazo de inscripción.
- ✓ 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.
- ✓ Promocionar la participación femenina en el deporte de competición.
- ✓ 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.
- ✓ Ofrecer la posibilidad de realizar reserva de instalaciones para uso particular previo pago a través de internet.
- ✓ Respuesta solicitud reservas periódicas-especiales en un plazo máximo 10 días naturales.
- ✓ Garantizar la atención técnica a las necesidades del uso antes y durante la actividad.
- ✓ Atención personalizada a todas las personas que soliciten información dentro del horario de atención al público, ya sea de forma presencial como telefónica.
- ✓ Favorecer iniciativas de mejora a través de sondeos y encuestas.
- ✓ Compromiso de todos los técnicos del servicio a la formación continua.
- ✓ Al análisis periódico de la realización de los compromisos contraídos por el Servicio.

La Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

SERVICIO DE DEPORTES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

5 INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del Servicio de Deportes:

- ✓ Porcentaje de ocupación de las distintas actividades ofertadas.
- ✓ Número total participantes en competiciones.
- ✓ Nivel de satisfacción de las personas usuarias con la oferta del Programa de Actividades y la oferta del Programa de Competiciones.
- ✓ Porcentaje Inscripciones realizadas por Campus Virtual en las distintas actividades ofertadas
- ✓ Porcentaje de participantes de sexo femenino en las distintas competiciones ofertadas
- ✓ Nº de colaboraciones realizadas para la organización de actividades deportivas con otras entidades públicas o privadas.
- ✓ Valoración del proceso de reserva en Atención directa por parte de la persona usuaria.
- ✓ Porcentaje de reservas para uso particular realizadas precio pago a través de Internet.
- ✓ Tiempo medio que transcurre desde la finalización del periodo de solicitud de reservas periódicas hasta la emisión de las resoluciones de estas
- ✓ Nivel de satisfacción de las personas usuarias del servicio prestado en el uso de la instalación deportiva.
- ✓ Nivel de satisfacción de usuarios y usuarias en relación con la atención e información prestada.
- ✓ Nº de visitas a la página web del Servicio de Deportes.
- ✓ Porcentaje de actividades y servicios encuestados.
- ✓ Número de cursos realizados por el personal del servicio en relación a la formación continua.
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de los compromisos adoptados en esta carta.

FECHA DE LA 1ª EDICIÓN: JUNIO DE 2009