

## CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 26/02/2016



## Introducción

Mediante esta "Carta de Servicios" la Dirección de Proyección Universitaria del Vicerrectorado del Campus de Álava presenta, en un primer momento, la actividad deportiva que se desarrolla en el Campus aunque su campo de actuación también comprende la actividad cultural del Campus.

En relación con la cultura, la difusión y proyección universitarias, están orientadas en particular a la reducción de las desigualdades sociales y culturales, y a la creación de las condiciones que permitan una mejor participación en la vida política, cultural y social.

En relación con el Deporte, expresa su compromiso con la calidad y la excelencia de los procesos de mejora de la gestión de los servicios y programas deportivos ofertados a la comunidad Universitaria y a la sociedad en general.

A través de este documento se pretende informar a las personas usuarias sobre los servicios deportivos que se ofertan, sus derechos y los compromisos de calidad.

Además de un instrumento de información sobre los servicios que se ofrecen, constituye una herramienta de gestión y autoevaluación que nos permite medir nuestro grado de cumplimiento de objetivos y mejorar en base a los resultados y de esta forma realizar nuestro trabajo con mayor eficacia, profesionalidad y transparencia.

## Propósito

La Dirección de Proyección Universitaria del Vicerrectorado del Campus de Álava, en general, intenta favorecer el desarrollo de la actividad cultural y deportiva que complete la actividad académica del Campus.

En este sentido, impulsa y coordina actividades complementarias culturales y deportivas, dirigidas a facilitar la formación integral de la universitaria y del universitario

En el ámbito deportivo, se pretende desarrollar, impulsar y liderar un modelo de deporte Universitario que, a través de la mejora continua, enriquezca la vida de la comunidad Universitaria del Campus generalizando la práctica deportiva, formativa y la actividad física saludable, así como elevando los niveles de excelencia deportiva de su comunidad.

En el ámbito cultural, se intenta favorecer, a través de la programación, una oferta cultural amplia y contemporánea.

Por el momento, ésta carta se circunscribe a la actividad deportiva con intención de ampliarla a la cultural en posterior edición.

## Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p><b>Competición interna</b></p> <p>Las competiciones universitarias puntuales al igual que las anteriores, tienen como objetivo que los estudiantes completen su formación académica y emprendedora con el desarrollo de aptitudes y habilidades individuales, fomentando de esta manera el trabajo en equipo y los valores profesionales y humanos, así como el espíritu emprendedor, el compromiso personal y la capacidad de comunicación.</p> <p>Los objetivos de este programa, se desarrollan en el ámbito social y se orientan al fomento de la participación deportiva, a la mejora de la salud y el bienestar de la comunidad universitaria, así como en la potenciación de un ocio saludable.</p>	<p>Alumnado PAS PDI Centros universitarios</p>
<p><b>Competición inter-campus</b></p> <p>Las competiciones universitarias tienen como objetivo que los estudiantes completen su formación académica y emprendedora con el desarrollo de aptitudes y habilidades individuales, fomentando de esta manera el trabajo en equipo y los valores profesionales y humanos, así como el espíritu emprendedor, el compromiso personal y la capacidad de comunicación.</p> <p>El objetivo de este programa es lograr un marco de convivencia que nos permita establecer relaciones de cooperación e interrelación entre el alumnado universitario, así como hacer la selección de aquellos-as deportistas del Campus que después nos representaran en fases superiores.</p>	<p>Alumnado Centros universitarios</p>
<p><b>Cursos deportivos</b></p> <p>Diseñar, regularizar, organizar y operar actividades deportivas relacionadas con la salud, el disfrute y el entretenimiento a través del movimiento y la actividad física, para los miembros de la comunidad universitaria, a fin de promover y potenciar hábitos deportivos saludables.</p> <p>Diversificación de la oferta intentado que la participación sea lo más igualitaria posible y que satisfaga las necesidades individuales de la población universitaria, fuera de un esquema puramente selectivo.</p>	<p>Alumnado PAS PDI Centros universitarios</p>
<p><b>Centros deportivos colaboradores</b></p> <p>El objetivo es la colaboración con otras entidades para potenciar la práctica de la actividad físico-deportiva entre el alumnado del Campus de Álava. Así puede ofertar cada curso académico un amplio abanico de actividades y cursos deportivos dirigidos al alumnado en instalaciones apropiadas.</p> <p>Complementar la oferta instalaciones y actividades deportivas del Campus de Álava.</p>	<p>Alumnado PAS PDI Centros universitarios</p>
<p><b>Programa de deportistas de alto rendimiento</b></p> <p>Apoyar a las y los deportistas de Alto Nivel de la UPV/EHU de forma que puedan compatibilizar los estudios universitarios con la práctica deportiva, basada en entrenamientos, concentraciones, competiciones y otras actividades necesarias para la obtención de resultados positivos.</p> <p>Expedir los certificados que avalan al alumnado como deportista de alto nivel y rendimiento según el cumplimiento de lo descrito en el plan de autorización de deportista de Alto Nivel de la UPV/EHU.</p>	<p>Alumnado PAS PDI Centros universitarios</p>

**Reconocimiento de créditos**

Establecer las actividades deportivas por las que se pueden solicitar la amortización de créditos.  
Expedir los certificados correspondientes para el reconocimiento de créditos por actividades deportivas.

Alumnado  
Centros universitarios



## Derechos

Derecho a poder compaginar las obligaciones lectivas con la actividad física Universitaria.

Derecho a practicar actividad física en instalaciones y entornos seguros, dentro del respeto y la protección medioambientales de los espacios, del derecho a la accesibilidad, y garantizando la supresión de las barreras arquitectónicas y la aplicación de los planes sobre movilidad sostenible.

Derecho a presentar y obtener respuesta a las quejas, sugerencias o reclamaciones que estimen convenientes, a través de un procedimiento específico que asegure su registro y seguimiento.

Derecho a recibir cuanta información se solicite sobre instalaciones, horarios, precios, programas deportivos, actividades.

Derecho a recibir el servicio por el cual hayan realizado un pago o tasa establecidos en las condiciones acordadas en el programa de actividades o en las condiciones particulares de uso de las instalaciones. En caso de que por causas justificadas hubiera de suspenderse la actividad o servicio contratado, el Servicio de Deportes reembolsará el importe abonado por el mismo.

Derecho a ser formado en el ámbito deportivo por personal técnico cualificado

Derecho al reconocimiento de los méritos deportivos de los-as deportistas Universitarios-as.

Derecho al reconocimiento del deporte y de la actividad física como valor educativo que contribuye a la integral de la comunidad Universitaria.

Derecho de toda la comunidad Universitaria a practicar, conocer y participar en deporte y en la actividad Física en igualdad de condiciones y sin ninguna discriminación. La libertad y voluntariedad deben presidir cualquier manifestación de carácter deportivo, erradicando todo tipo de discriminación.

Los universitarios y las universitarias tienen derecho a una formación integral que incluya actividades culturales y deportivas.

Toda la comunidad universitaria tiene derecho a participar en la vida cultural

## Deberes

Deber de acatar las resoluciones que adopten los órganos disciplinarios deportivos por las infracciones cometidas en el transcurso de las competiciones deportivas.

Deber de acatar y cumplir cuantas normas e instrucciones dicte el Servicio de Deportes de la Universidad

Deber de asistir a las convocatorias de las selecciones deportivas en las que participe la Universidad.

Deber de atender las indicaciones del personal técnico con interés y colaborar al finalizar las sesiones con la recogida del material deportivo empleado.

Deber de comunicar al personal del Centro o al Servicio de Deportes de cuantas anomalías de funcionamiento, roturas, deficiencias o incumplimiento de lo indicado hasta ahora detecten.

Deber de disputar las competiciones bajo la premisa de juego limpio.

Deber de guardar el debido respeto y una actitud correcta hacia el personal técnico, así como hacia a los demás usuarios/as, observando la compostura necesaria para la debida convivencia.

Deber de mantener las medidas de higiene corporal adecuadas y utilizar ropa y calzado adecuado a la actividad.

Deber de representar dignamente a la Universidad del País Vasco en cualquier evento interno, regional, nacional o internacional, demostrando sus cualidades deportivas.

Deber de respetar la normativa vigente, y en especial la relativa a fumar en recintos públicos y consumo de bebidas alcohólicas.

Deber de respetar los horarios de funcionamiento de la instalación, atendiendo las indicaciones de los-as empleados-as.

Deber de satisfacer puntualmente y de la forma especificada para cada Servicio o programa los precios o tasas

establecidos.

Deber de usar las instalaciones y servicios con un buen trato y cuidado correcto, respetando las normas específicas para cada unidad deportiva, manteniendo limpia la instalación, utilizando las papeleras y recipientes higiénicos colocados en las diversas dependencias de la instalación.

Toda las personas tienen el deber de respetar las expresiones culturales.



## Normativa General

ACUERDO de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

## Normativa específica

Decreto 131/2004, de 29 de junio, por el que se crea y regula el Comité Vasco de Deporte Universitario.

Decreto 203/2010 de 20 de julio (pdf, 347 Kb), del deporte de alto nivel del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco.

Orden ECD/1237/2004, de 13 de abril, por la que se corrigen errores en la Orden ECD/273/2004, de 3 de febrero, por la que se regula el Comité Español de Deporte Universitario.

Plan Tutorización deportistas de alto nivel y alto rendimiento UPV-EHU

Real Decreto 971/2007, de 13 de julio. Deportistas de alto nivel y alto rendimiento.

Reconocimiento de créditos. Normativa de Gestión para las enseñanzas de grado y de primer y segundo ciclo

Reglamento de competición del Campeonato de Euskadi

Reglamento de competición del Campeonato de la UPV/EHU

Resoluciones anuales ( en diciembre) de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se convocan los campeonatos de España universitarios correspondientes al año que va a comenzar y se hace pública la convocatoria de las correspondientes subvenciones.

## Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Competición interna	Alcanzar el 80% de inscripción de las plazas de competición interna ofertadas.	% de inscripción con respecto a las plazas ofertadas en competición interna
	Ofertar más de 15 modalidades diferente en competición interna.	Número de modalidades de competición interna que se ofertan.
	Obtener un % personas inscritas en competición interna sea superior al 3% con respecto al total del alumnado del Campus de Alava	% de personas inscritas en competición interna con respecto al total del alumnado del Campus de Alava
	Publicar el programa de actividades deportivas de competición interna en la primera semana del mes de septiembre	Publicación en fecha del programa de actividades de competición interna
Competición inter-campus	Ofertar más de 10 modalidades deportivas diferentes en competición inter-campus.	Nº de modalidades en competición inter-campus que se ofertan.
Cursos deportivos	Obtener un % de personas inscritas en cursos deportivos superior al 3% del alumnado del Campus de Alava	% de personas inscritas en cursos deportivos con respecto al total del alumnado del Campus
	Alcanzar el 80% de inscripción sobre las plazas ofertados en cursos.	% de inscripción con respecto a las plazas ofertadas en cursos deportivos
	Ofertar mas de 10 modalidades deportivas diferentes en cursos.	Número de modalidades deportivas ofertadas en cursos deportivos.
	Publicar el programa de cursos deportivos en la primera semana de septiembre	Publicación en fecha el programa de cursos deportivos
Centros deportivos colaboradores	Publicar la oferta de los Centros Deportivos Concertados la primera semana del mes de septiembre	Publicación en fecha de los centros deportivos concertados
	Obtener un % de personas inscritas en centros deportivos superior al 3% del alumnado del Campus de Álava	% de personas inscritas en centros deportivos con respecto al total del alumnado del Campus
Programa de deportistas de alto rendimiento	Expedir el 80% de los certificados de Alto Nivel y Rendimiento en el momento de su solicitud	% de certificados emitidos en el momento de ser solicitados
Reconocimiento de créditos	Expedir el 80% de los certificados de créditos solicitados en el momento de su solicitud.	% de certificados de créditos emitidos en el momento de su solicitud.
	Resolver el 100% de las solicitudes de créditos conforme a la normativa	% de solicitudes de créditos resueltas conforme a la normativa



## Formas de participación

Las personas usuarias dispondrán de diferentes canales para expresar su opinión, colaborando de esta forma en la mejora continua del mismo.

Tendrán la oportunidad de rellenar las encuestas de satisfacción que se realizan, así como plantear sugerencias, quejas o reclamaciones.

Las quejas y sugerencias se pueden realizar tanto de forma verbal como preferiblemente escritas.



## Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias se pueden enviar por escrito a:

Por teléfono al 945 01 33 47 y envío de Fax al nº 945 01 33 54

Envío de e-mail a la dirección del servicio: [araba-kirolak.zerb@ehu.es](mailto:araba-kirolak.zerb@ehu.es)

Envío por e-mail al buzón de Sugerencias del Campus de Alava: <http://www.ehu.es/es/web/araba/contact>

El técnico del Servicio de Deportes responderá por escrito a en un plazo inferior a 7 días laborables desde la recepción de la sugerencia.

## Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones se pueden enviar por escrito a:

Por teléfono al 945 01 33 47 y envío de Fax al nº 945 01 33 54

Envío de e-mail a la dirección del servicio: [araba-kirolak.zerb@ehu.es](mailto:araba-kirolak.zerb@ehu.es)

Envío por e-mail al buzón de Sugerencias del Campus de Alava: <http://www.ehu.es/es/web/araba/contact>

El técnico del Servicio de Deportes responderá por escrito a en un plazo inferior a 7 días laborables desde la recepción de la sugerencia.

## Compromiso Social

Mediante la presente Carta de Servicios mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública y que están relacionados con el compromiso social.

Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la igualdad de género y la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Asimismo, adoptamos medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. Es por ello que la UPV/EHU entiende que en su compromiso con ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta, por lo que se establecen mecanismos para garantizar el uso equilibrado tanto del euskera como del castellano.

## Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación a la persona responsable de la unidad. Ésta responderá por los mismos medios e idioma en los que se haya recibido la reclamación. Si se comprobase que se ha incumplido algún compromiso, se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

## Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, sobre todo en lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto. Así mismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de esos datos elaboraremos un Informe de Seguimiento Anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se hayan puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que hayan sido tomadas en su caso.

El índice de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.



## Dirección, accesos y horarios

### Dirección:

Vicerrectorado del Campus de Álava  
Comandante Izarduy, 2  
01006 Vitoria-Gasteiz  
Araba

### Horarios:

Lunes a jueves: de 09:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas  
Viernes: de 09:00 a 13:00 horas  
Turnos de Semana Santa y Navidad: de 09:00 a 13:00 horas  
Jornada de verano: de 09:00 a 13:00 horas

### Teléfono:

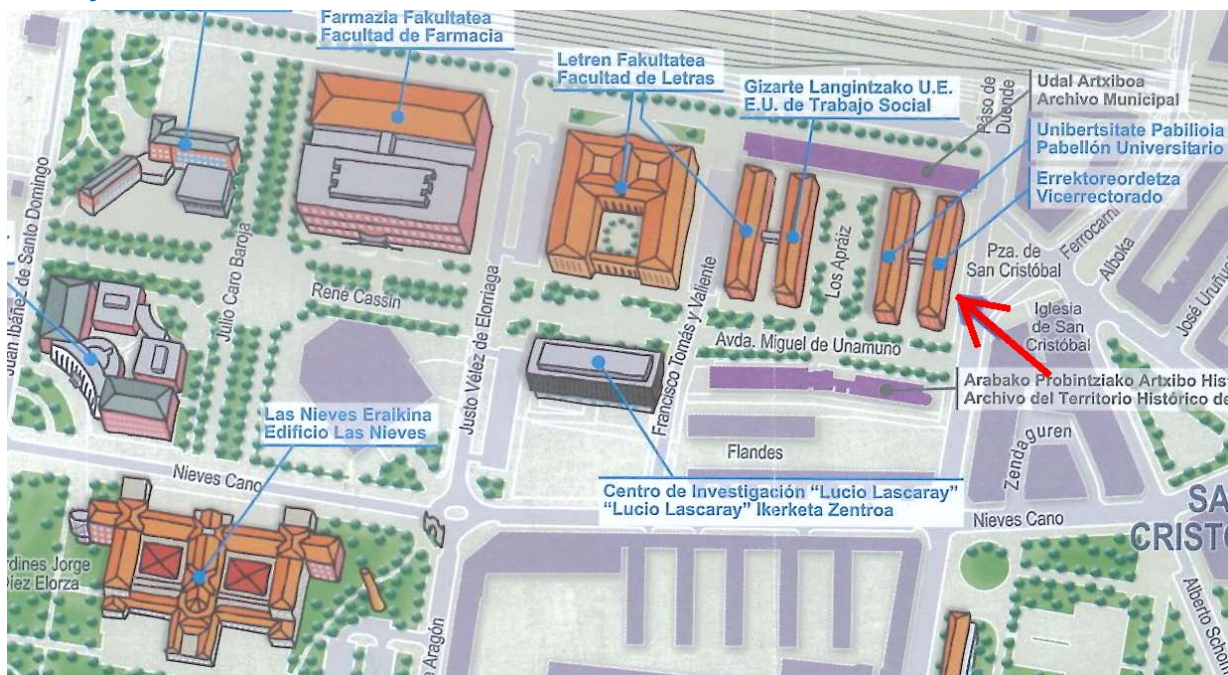
945014305 (Director de Proyección Universitaria)  
945013350 (Jefe de Servicio)  
945013347 (Técnico de Deportes)  
945013000 (General)

**Fax:** 945013354 (General)

**e-mail:** araba-kirolak.zerb@ehu.es

**Web:** www.kirolak-araba.ehu.es

### Localización y accesos:



Información disponible en el siguiente enlace de la página web:

<http://www.ehu.es/es/web/araba/nola-iritsi-campusera>

### Datos de Acceso

[http://www.araba.ehu.es/p208-content/es/contenidos/centro/vra\\_ubicaciones/es\\_situ/como\\_acceder\\_al\\_campus.html](http://www.araba.ehu.es/p208-content/es/contenidos/centro/vra_ubicaciones/es_situ/como_acceder_al_campus.html)

