

Precisamos da túa COLABORACIÓN

1. Presentando reclamacións, queixas ou suxestións, individuais ou colectivas:

A través dun formulario:

Cubríndo o formulario que para tal fin se facilitará nas oficinas do Servizo de Deportes.

Os propios traballadores do Servizo de Deportes cubrirán o formulario cando lles comuniquen unha reclamación, queixa ou suxestión verbalmente, aínda cando non lles faciliten os datos persoais do ou dos interesados.

A través do correo ordinario, facendo constar no escrito os datos persoais, DNI, domicilio e teléfono do ou dos interesados, para efectos de notificación.

A través de internet:

Comunicacións a través do correo electrónico, facendo constar no escrito os datos persoais, DNI, domicilio e teléfono do interesado ou interesados, para efectos de notificación.

2. Participando na avaliación do Servizo:

Enquisas:

Antes do remate de cada curso académico, ponse en marcha un procedemento para obter a valoración dos clientes-usuarios sobre o Servizo, podendo así medir o seu grao de satisfacción e detectar elementos de mellora.

3. O alumnado, participando na enquisa sobre hábitos deportivos:

Periodicamente, realízase unha enquisa ao alumnado sobre hábitos deportivos, para coñecer as súas preferencias e motivacións.

Os teus dereitos

Dereito á información:

Dereito a recibir información comprensible, veraz, obxectiva e completa sobre as características e o prezo dos servizos que se lle ofrecen antes de contratalos. A información que recibe o usuario-cliente ten carácter vinculante para o Servizo de Deportes nos termos en que os servizos foron ofrecidos.

Dereito á calidade:

Todo usuario e cliente ten dereito a que os servizos que se lle ofrecen sexan da categoría e requirimentos legais contratados e teñan a calidade anunciada ou exhibida nas instalacións e dependencias do Servizo ou na súa páxina web.

Dereito á participación na mellora do servizo:

Os usuarios e clientes do Servizo de Deportes teñen dereito a transmitir calquera suxestión ou proposta de mellora, de xeito que o seu coñecemento da prestación e a súa percepción poidan ser informacións fundamentais para a mellora continua. Existe no Servizo un procedemento para a recollida e análise das suxestións e propostas.

Dereito a reclamar:

O usuario do Servizo de Deportes ten dereito a formular queixas e reclamacións. No Servizo de Deportes existe un procedemento para recoller, analizar, tramitar e responder as queixas e reclamacións dos usuarios e clientes.

Datos de contacto co Servizo

CAMPUS DE OURENSE

Pavillón Universitario Campus A Lonja (Ourense).
Teléfono: 988 368 926. Fax: 988 368 927.
Correo electrónico: depor-ou@uvigo.es.
Web oficial: www.deportes.uvigo.es
Instalacións deportivas. Teléfono: 988 387 198

INSTALACIÓNS DEPORTIVAS PROPIAS	INSTALACIÓNS DEPORTIVAS ALLEAS
Edificio deportivo	por cesión de horarios de uso
pista polideportiva	pavillón da comisaría de policía
dúas pistas de squash	Pavillón Paco Paz
sala cardio-fitness	Campo de fútbol de Oira
zona de tenis de mesa	por oferta de servizos
área de xadrez	piscina do Pavillón de Los Remedios
dependencias técnico-administrativas	ximnasios e centros depts: Trabazos, 2000, Black Kick e Dinamic center

CAMPUS DE PONTEVEDRA

EU de Enxeñaría Técnica Forestal, 1º andar. Campus da Xunqueira (Pontevedra).
Teléfono: 986 801 917. Fax: 986 801 917.
Correo electrónico: podepor@uvigo.es
Web oficial: www.deportes.uvigo.es

INSTALACIÓNS DEPORTIVAS PROPIAS	INSTALACIÓNS DEPORTIVAS ALLEAS
Pavillón polideportivo	por cesión de horarios de uso
pista polideportiva	Pavillón multifusos da Xunqueira
sala de fitness	Campo de fútbol da Xunqueira
por oferta de servizos	
Ximnasio Mace-Sport	Centro Budo
Splashtic	Ximnasio Ardeas

CAMPUS DE VIGO

Edificio do Servizo de Deportes. Campus As Lagoas, Marcosende (Vigo).
Teléfonos: 986 812 182 / 986 812 204. Fax: 986 814 061.
Correo electrónico: deportes@uvigo.es
Web oficial: www.deportes.uvigo.es.
Reserva e instalacións: pavillón polideportivo. Teléfono: 986 814 059.

INSTALACIÓNS DEPORTIVAS PROPIAS	INSTALACIÓNS DEPORTIVAS ALLEAS
Edificio do Servizo de Deportes	por cesión de horarios de uso
salas de actividades dirixidas	piscina e pistas do CDU (c. de Vigo)
aula para cursos	pistas de padel do Complexo Deportivo do IMD en Samil (Vigo)
sala de reunións	
sala de xadrez	cidade deportiva do Círculo Mercantil
dependencias técnico-administrativas	Piscina Municipal das Travesas
Pavillón polideportivo	por oferta de servizos
pista polideportiva	Centro Budo de Vigo
zona de tenis de mesa	Real Club Náutico de Vigo
parede de escalada	Ximnasios e centros deportivos: Kavis, Simón, Lanzaña, Kiap, Penta, Mamuro, Escola Vigo, Tao, Coliseum, etc.
sala de musculación	
Zona deportiva exterior	
pista polideportiva	
pistas de tenis	
campo de herba natural	
campo de céspede sintético	
pista de atletismo	

SERVIZO DE DEPORTES CARTA DE SERVIZOS



VICERREITORÍA DE NOVAS TECNOLOXÍAS
E CALIDADE
ÁREA DE CALIDADE



AXENCIA para a CALIDADE do
SISTEMA UNIVERSITARIO de
GALICIA

Datos identificativos

Misión:

O Comité de Autoavaliación do **Servizo de Deportes**, reunido o 23 de abril de 2003, e coa posterior ratificación do equipo reitoral, estableceu como misión propia:

- A satisfacción das necesidades deportivas e a motivación para a actividade física de cada un dos membros da comunidade universitaria.
- Os esforzos centraranse na idea de "Deporte de todos e para todos", traballando para acadar os máximos niveis de participación.

Ademais, non se poden esquecer outros obxectivos que tamén deben guiar o funcionamento ordinario do Servizo:

- Funcionamento a partir dos criterios de igualdade e diversidade.
 - Compromiso coa calidade dos servizos prestados.
 - Colaboración con outros estamentos, órganos e unidades da Universidade, así como con outras entidades, para fomentar a actividade física e de lecer.
- Desenvolver estratexias de comunicación que potencien o recoñecemento pola comunidade universitaria como unha organización de máximo interese e relevancia.

Visión, estrutura e persoal:

Deporte de todos e para todos

O Servizo de Deportes da Universidade de Vigo está integrado desde o curso 1998/99 dentro da Vicerreitoría de Extensión Cultural.

A nosa funcionalidade específica dentro da estrutura universitaria recóllese no artigo 6 dos actuais Estatutos da Universidade de Vigo.

No actual documento do **Plan Plurianual para a Universidade de Vigo** recóllese os obxectivos que deben guiar a actuación do Servizo de Deportes nos vindeiros anos:

- Dinamización da actividade deportiva.
- Promoción do hábito da práctica física e deportiva.
- Enriquecemento do tempo de lecer.

No Servizo de Deportes traballamos:

COORDINACIÓN	
Javier Rial	Coodinador / Responsable do Servizo (Laboral Grupo I)
Esther Amosa	Xefa de Negociado (Funcionaria / Grupo C)
Dina Barbeito	Lic. en Publicidade e RRPP - Programa de Fomento de Inserción Laboral financiado pola Xunta de Galicia
CAMPUS DE OURENSE	
Rodrigo Alberte	Técnico en Actividades Deportivas (Laboral Grupo III)
César Gómez Ángel Lago Ramón Díaz Miguel A. Piñeiro.	Auxiliares técnicos de instalacións deportivas (Laboral / Grupo IV)
Pablo Díaz	Lic. en CCAFD - Programa de Fomento de Inserción Laboral
Juan M. Sánchez Ariel Cako	Preparadores físicos da sala cardio-fitness (Técnicos deportivos-Empresa de Servizos)
Julia Conde	Servizo de limpeza
CAMPUS DE PONTEVEDRA	
Gustavo Loureiro	Técnico en actividades deportivas (Laboral / Grupo III)
CAMPUS DE VIGO	
Alexandre Sanjorge Miguel Iglesias	Técnicos en actividades deportivas (Laboral / Grupo III)
Pablo Resúa Alfonso Bascoy Diego J. Pío Luis Pita Julio J. Mera	Auxiliares técnicos de instalacións deportivas (Laboral / Grupo IV)
Alfonso González	Aux. administrativo Área de Actividades (Funcionario / Grupo D)
Ruth M ^o Calvo	Preparadora física (Lic. en CCAFD - Programa de Fomento de Inserción Laboral)
Roberto Costoya	Preparador físico da sala cardio-fitness (Lic. en CCAFD - Empresa de Servizos)
Ana Pérez Rosa María Torres Miguel Cameselle	Empregados do servizo de limpeza

Procesos xestionados

Xestión e mantemento de instalacións deportivas propias:

- Campus de Ourense: Edificio Deportivo (pistas, sala cardio-fitness etc.).
- Campus de Vigo: Edificio do Servizo de Deportes (sala de xadrez, sala de actividades dirixidas, dependencias técnico-administrativas etc.), pavillón polideportivo (sala de cardio-fitness, parede de escalada, zona de tenis de mesa etc.), zona deportiva exterior (campo de herba natural, campo de céspede sintético, pistas de tenis, pista de atletismo etc.).
- Usos internos programados.
- Usos libres: internos e externos.
- Información e atención ao usuario.
- Tramitación e xestión da documentación propia do Servizo: inscrición, en actividades e campionatos, tarxeta deportiva, reserva de instalacións etc.

Programas de ocio-formación:

- Escolas deportivas: aeróbic, natación, aerobox, kick boxing, tenis, pádel, natación etc.
- Rutas culturais: rutas a pé ou en bicicleta que permiten coñecer o medio dende o punto de vista cultural e ambiental.
- Cursos curtos: aikido, capoeira Angola, tai chi, xadrez, ioga para as costas etc.

Programas de ocio-recreación:

- Delecer: programa de actividades de ocio e tempo libre (golf, esgrima, pontismo, parapente, rutas a cabalo, tiro con arco etc.).
- Aventura: programa de actividades no medio acuático (mergullo, surf, rafting, hidrospeed, rutas en kaiak, windsurf etc.).

Organización de competicións internas:

- Ligas universitarias: fútbol sala (178 equipos masculinos e nove femininos), fútbol7 (89 equipos masculinos), fútbol 11 (alto equipos masculinos), baloncesto (34 masculinos e un feminino), balonmán (25 equipos masculinos), voleibol (dous equipos masculinos e 13 mixtos), rugby (un equipo masculino e un feminino) e rugby 7 (un equipo masculino).
- Torneo intercentros: campionato por equipos formados por xogadores da mesma escola ou facultade. Modalidades: baloncesto, fútbol, fútbol sala, rugby e voleibol.
- Campionatos individuais: xadrez, squash, tenis, pádel, bádminton, tenis de mesa etc.
- Campionatos de PDI e PAS: baloncesto, fútbol sala, fútbol 7 e voleibol.

Coordinación e supervisión da participación en competicións interuniversitarias: campionatos galegos, campionatos de España e Xogos Galego-Durienses.

Axuda administrativa, técnica e promocional das seccións federadas: campus de Ourense (baloncesto, tenis, xadrez), campus de Pontevedra (ximnasia aeróbica), campus de Vigo (orientación, rugby, xadrez, tenis, triatlón, bádminton, tenis de mesa).

Organización e promoción de actos deportivos e diferentes competicións interuniversitarias, en colaboración con entidades externas, abertos á sociedade en xeral.

Preparación física personalizada con apoio médico-aberto da Área de Deporte e Saúde.

Elaboración de programas de axuda a deportistas universitarios de elite.

Acordos para descontos e ofertas en empresas relacionadas co deporte: ximnasios, centros de fisioterapia, clubs deportivos etc.

Os nosos compromisos

Atención ao usuario:

- Proporcionar información clara e precisa de todas as cuestións relacionadas co deporte na Universidade de Vigo.
- Dispoñer de puntos de información nos tres campus, con horarios axeitados ás necesidades dos usuarios.
- Contactar coas persoas que presenten reclamacións, queixas e suxestións nun prazo máximo de 15 días.
- Informar en todos os medios de comunicación posibles (prensa, radio, internet etc.) de toda a oferta deportiva da Universidade de Vigo, co obxecto de chegar a toda a comunidade universitaria.
- Manter ao día a páxina web do Servizo.

Xestión das instalacións deportivas:

- Tramitar no acto as solicitudes de reserva diaria de instalacións, e coa maior axilidade as de reserva periódica.
- Manter as instalacións e o material en perfecto estado para a práctica deportiva segura e, en caso contrario, dar solucións (para non impedir esa práctica), realizando os trámites necesarios no mesmo día para solucionar as avarías, reparacións ou problemas de mantemento das instalacións.

Realizar de xeito regular propostas de mellora das instalacións deportivas da Universidade, tanto das novas instalacións como das existentes.

- Dispoñer do material deportivo axeitado (balóns, petos, raquetas etc.) para a súa utilización na práctica deportiva.
- Reservar horarios para o uso das instalacións por todos os colectivos da comunidade universitaria (alumnado, PDI e PAS).
- Promover a Universidade de Vigo a través da cesión das instalacións para a realización de actos ou campionatos deportivos.
- Continuar co desenvolvemento e actualización das normativas específicas (condicións de uso das instalacións, reservas, requisitos de acceso etc.), e dalas a coñecer aos usuarios.

Xestión de actividades e competicións deportivas:

- Informar cun mínimo de 15 días de antelación sobre a realización das actividades.
- Mellorar a xestión, información, atención e resolución de problemas das actividades, especialmente as de máis usuarios (por exemplo: nos ligas universitarias, todo o referente ás arbitaxes e xestión de instalacións).
- Informar vía web, entre outros medios, nun prazo máximo de 7 días tras o peche de inscricións das actividades ou competicións, de todo o relacionado coas mesmas (prazos adxudicados, grupos que non se realizan, calendarios, organización etc.), así como manter actualizada a información durante o seu desenvolvemento.
- Manter as figuras de colaboradores de centro, e esixirles a boa promoción e publicidade do Servizo no centro, e de toda a súa oferta deportiva.
- Adaptar permanentemente a oferta de actividades ás demandas dos usuarios.

Procedementos administrativos:

- Tramitar o pagamento de convenios no menor tempo posible cumprindo os prazos establecidos nos acordos.
- Iniciar o trámite de pagamento de bolsas de colaboracións nos prazos establecidos nos distintos convocatorios.
- Axilizar a tramitación de facturas e realizar un seguimento periódico de todo o proceso de pago.
- Facilitar e axilizar ao máximo o proceso administrativo para a inscrición en ligas universitarias, escolas deportivas, campionatos, tarxeta deportiva e outras actividades.

Funcionamento interno:

- Definir os pasos que se deben seguir para mellorar a comunicación interna e externa do Servizo.
- Velar polo cumprimento das normativas deportivas de aplicación nas competicións disputadas nos tres campus da Universidade de Vigo.
- Revisar e mellorar as estratexias trazadas para lograr unha imaxe homoxénea e diferenciada do Servizo de Deportes, tanto dentro da Universidade como na súa proxección cara ao exterior.
- Mellorar a organización; realizar o seguimento do traballo do persoal mediante o Mapa de indicadores de calidade do Servizo, desenvolvendo o Mapa de procesos e elaborando o Manual de procedementos.
- Asegurar a formación e cualificación permanentes do persoal, elaborando o Plan de formación e solicitándolles aos órganos competentes a súa execución.

Indicadores de calidade

- Porcentaxe de clientes/usuarios das instalacións deportivas.
- Número de actividades ofertadas dentro dos distintos programas deportivos en relación a outras institucións similares.
- Incremento do número de actividades ofrecidas dentro dos programas deportivos en relación cos cursos anteriores.
- Número de cursos ofrecidos en relación co número de persoas a quen se dirixen os nosos servizos.
- Ocupación máxima das instalacións deportivas durante o período lectivo.
- Niveis de ocupación das instalacións deportivas durante os períodos non lectivos.
- Número de participantes nas actividades e cursos ofrecidos en relación co número total de posibles usuarios.
- Número de reclamacións e queixas recibidas en relación co número total de servizos ofrecidos.
- Número de equipos/participantes nas ligas Universitarias.
- Número de peticións recibidas para a formación de novos equipos e a organización de novos cursos e actividades.
- Repercusión nos medios escritos e audiovisuais, tanto a nivel local como autonómico.
- Recoñecementos: premios, felicitacións etc.
- Resultados dos equipos federados.
- Inmediatez na tramitación da tarxeta deportiva.
- Inmediatez na reserva de instalacións deportivas.
- Cumprimento dos obxectivos marcados.
- Resultados dos representantes da Universidade de Vigo nos distintos campionatos galegos e de España.
- Número de tarxetas deportivas expedidas.
- Tempo de espera para a resolución de dúbidas, resposta ás reclamacións, queixas e suxestións