

Principales Normativas Regulatoras

Los servicios que ofrecemos se rigen por la normativa general estipulada en los Estatutos de la Universidad de Murcia, por los Sistemas de Reserva e Inscripción de los Productos y Recintos Deportivos, por la Normativa Regulatora de la Agrupación UMUdeporte y por la Normativa para la creación de la Selección Deportiva de la Universidad de Murcia.

Atención al Público

Desde nuestro departamento atendemos a los usuarios mediante correo electrónico, por vía telefónica o de forma presencial en las propias instalaciones del servicio.

Comunicación e Información

Desde el Servicio de Actividades Deportivas informamos regularmente a nuestros públicos mediante nuestro portal web, a través de boletines electrónicos semanales y con nuestra participación en redes sociales. De igual forma, ejecutamos campañas de información puntuales que se concretan en folletos, cartelera y mensajes a móviles. Por último, abrimos otra vía de información directa a través de los coordinadores de centros.

Plazos de Prestación de Servicios

1. Actuaciones automatizadas e inmediatas:
 - Inscripciones en clubes y Actividades de clubes.
 - Citas del Centro de Medicina Deportiva.
 - Reserva Ordinaria de Instalaciones.
 - Inscripciones en competiciones intrauniversitarias.
2. Plazo límite en las gestiones personales:
 - Reserva Especial de Instalaciones Deportivas: una semana.
 - Contestación a consultas por correo electrónico: dos días hábiles.
 - Contestación a buzones de sugerencias y quejas: dos semanas.
 - Entrega de los resultados de Medicina Deportiva: dos semanas.

Contacto

Servicio de Actividades Deportivas
Recinto Deportivo Campus de Espinardo
Espinardo, Murcia
30.100

Teléfono: 868 88 4120
Fax: 868 88 4145
deportes@um.es

<http://deportes.um.es>

Atención al público: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.



deportes
UNIVERSIDAD DE MURCIA

Responsable de la Carta de Servicios
Director del Servicio de Actividades Deportivas
2010



Carta de Servicios

Servicio de
Actividades Deportivas

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Misión de Nuestra Unidad

El Servicio de Actividades Deportivas es una unidad que destina sus servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, para potenciar el desarrollo de la persona, su bienestar físico y su calidad de vida. Nuestros fines principales son la promoción de la actividad física y deportiva, la prevención de los riesgos que supone su realización, y el control de la forma física de los deportistas.

Servicios que Prestamos

- Instalaciones deportivas para práctica libre del deporte y para el desarrollo de actividades y eventos deportivos.
- Formación complementaria en actividad física y deportiva.
- Clubes deportivos con todo tipo de actividades para favorecer el asociacionismo y el deporte para todos los niveles de práctica.
- Escuelas infantiles para potenciar la actividad física y deportiva entre los futuros universitarios.
- Competiciones intrauniversitarias como mecanismo de fomento de la actividad deportiva a través del estímulo de la competición.
- Creación y gestión de la Selección Deportiva Universitaria.
- Competiciones interuniversitarias a los deportistas más cualificados
- Servicios médico-deportivos de aptitud deportiva, prevención de los riesgos de un ejercicio físico inadecuado, y valoración de la condición física. Control, planificación del entrenamiento y seguimiento del deportista.
- Eventos deportivos de todo tipo para plasmar el compromiso con la sociedad, dar a conocer la Universidad de Murcia y fomentar la actividad física y deportiva.
- Gestión y administración, acciones de publicidad y atención al público de toda la actividad del Servicio.

Fórmulas de Participación de los Usuarios

Como usuario del servicio, tienes el derecho de transmitirnos tus críticas y aportaciones mediante nuestro formulario y buzón de sugerencias. Puedes rellenarlo en las oficinas del Servicio de Actividades Deportivas o a través de nuestra página web.

Derechos de Nuestros Usuarios

- Derecho a ser tratado con respeto y deferencia por el personal de la unidad.
- Derecho a obtener información y orientación sobre los servicios y recursos de la unidad, de manera eficaz, rápida, veraz y accesible, de forma presencial, telefónica y telemática.
- Derecho a participar en la mejora de la unidad a través de sugerencias y críticas respondidas en el plazo previsto.
- Derecho a identificar al personal de la unidad.
- Derecho a la confidencialidad, rectificación y cancelación de la información de carácter personal.
- Derecho al uso de los servicios ofertados en condiciones de igualdad y transparencia de criterios.

Compromisos de Calidad

Divulgación	Actualización semanal de la web
	Envío de correo electrónico semanal a la lista de distribución
Gestión	Cumplir con los plazos de tramitación administrativa
Medicina del Deporte	Ofrecer un servicio ágil, eficaz y adecuado a la demanda
	Potenciar el uso del Centro de Medicina del Deporte entre los universitarios y fidelizar a sus usuarios
Instalaciones	Ofrecerlas siempre en óptimas condiciones de utilización
Competiciones	Impulsar las competiciones internas
	Aumentar el rendimiento de la selección deportiva
Cursos deportivos	Ofertar una programación de cursos acorde a la demanda
	No cancelar actividades ya programadas
Clubes deportivos	Impulsar el asociacionismo de los universitarios y la práctica regular del deporte

Indicadores de Calidad

Divulgación	Número de accesos a la web
	Número anual de correos enviados a la lista de distribución
Gestión	Porcentaje de reservas especiales de instalaciones deportivas realizadas fuera de plazo
	Porcentaje de contestación a consultas por correo electrónico respondidas fuera de plazo
	Porcentaje de contestación a los buzones de sugerencias y quejas realizadas fuera de plazo
Medicina del Deporte	Porcentaje de resultados de medicina deportiva entregados fuera de plazo
	Número anual de visitas al centro
	Porcentaje anual de usuarios que realizan revisiones en el centro
Instalaciones	Proporción anual de usuarios externos e internos
	Grado de ocupación de las instalaciones en horario de uso preferente
Competiciones	Número de participantes en torneos internos
	Clasificación de la Universidad de Murcia en el medallero nacional de los Campeonatos de España Universitarios
Cursos deportivos	Ocupación media de cursos
	Porcentaje de cursos cancelados respecto al total de cursos ofertados
Clubes deportivos	Número anual de horas de actividad de los clubes
	Número total de socios

