



## 0 Presentación

La Carta de Servicios del Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de excelencia, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

El Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Sevilla es una Unidad Administrativa que depende funcionalmente de Vicerrectorado de Servicios Sociales y Comunitarios.



### MISIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

Impulsar y liderar la práctica deportiva en la Universidad de Sevilla, con la finalidad de promover la concienciación y el interés por la participación en las actividades físicas, deportivas y formativas en la Comunidad Universitaria y la Sociedad, para contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas; con un compromiso de gestión orientado a la mejora continua y la obtención de buenos resultados.

### VISIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

Ser una organización innovadora e integrador, reconocida entre las universidades europeas, con un equipo de profesionales cualificados y altamente motivados, que prestan un servicio orientado a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, con unas modernas instalaciones, que contribuyen al desarrollo de hábitos deportivos saludables en un entorno medioambiental sostenible.



## VALORES DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

**Compromiso con la Calidad.** Nuestro Sistema de Gestión de Calidad está orientado hacia el proceso de mejora continua, que nos sirve como instrumento en el camino hacia la excelencia.

**Orientación al Cliente.** Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades tanto de nuestros clientes actuales, como los potenciales, esforzándonos en proporcionarles un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas.

**Innovación.** La mejora continua a través de la modernización constante de los medios y la formación continua del personal, aporta valor añadido a los servicios que ofrecemos.

**Profesionalidad.** Los profesionales cualificados que integran nuestra organización realizan su trabajo con eficacia, rigor y empatía, gracias al esfuerzo, al trabajo en equipo y a la formación continua.

**Transparencia.** Realizamos nuestro trabajo con la mayor claridad posible, informando con veracidad de los procesos, principalmente los relacionados con el cliente.

**Bienestar Social.** Ofrecemos una amplia programación deportiva que contribuye a mejorar la salud y las relaciones interpersonales de los miembros de la Comunidad Universitaria y la sociedad.

**Compromiso Medioambiental.** Emprendemos acciones encaminadas a la preservación del medio ambiente, favoreciendo el desarrollo sostenible, la concienciación y una actitud proactiva en iniciativas que favorezcan este compromiso.

## 1 Servicios Prestados

>**Pase de temporada/ anual.** Acceso a los servicios básicos que incluye la posibilidad de inscripción en las Competiciones Universitarias .

>**Abono Adulto.** Acceso a la oferta de actividades deportivas orientadas a la Salud y Ocio, que incluye uso de sala fitness, piscinas, zonas de SPA y actividades en seco y agua dirigidas por técnicos. Permite el acceso a servicios complementarios como cursos, entrenamientos personales y alquileres entre otros.

>**Abono Infantil.** Acceso a la iniciación deportiva y hábitos saludables de los menores, con un programa educativo-deportivo, que incluye servicios complementarios como cursos en agua y en seco.

>**Alquiler de instalaciones.** El SADUS ofrece la posibilidad de alquilar sus instalaciones tanto para la Comunidad Universitaria como para la ciudadanía en general.

>**Competiciones Universitarias.** Organización de Competiciones dirigidas a la Comunidad Universitaria y a otros grupos de interés a nivel local, autonómico, nacional e internacional

>**Eventos.** Organización de diversos actos, programas e iniciativas en el ámbito del deporte para la promoción y difusión de la imagen del SADUS y sus actividades (exposiciones, certámenes, galas, pruebas deportivas, etc.).

>**Actividades en el medio natural.** Programa anual de actividades en el medio natural para todos los colectivos universitarios y la ciudadanía en general.

>**Programa deportivo para centros educativos.** El SADUS ofrece un paquete de actividades deportivas segmentadas por diferentes niveles educativos y con varias opciones de participación.

>**Unidad de Medicina del Deporte.** Evaluación, diagnóstico y rehabilitación de las lesiones deportivas en las actividades organizadas por el SADUS.

Servicios complementarios.

>**Cafetería.** Punto de encuentro dotado de unas modernas instalaciones con un ambiente confortable y deportivo, que cuenta con una zona de invierno y una terraza de verano.

>**Sala de Lectura.** Espacio climatizado donde se puede disfrutar de un ambiente tranquilo dedicado a la lectura con acceso la red Wifi de la Universidad.

>**Fisioterapia.** Servicio de fisioterapia y rehabilitación deportiva para los usuarios del SADUS.



toda la información actualizada en: [sadus.us.es](http://sadus.us.es)



## 2 Compromisos de Calidad

•Difundir y mantener actualizada nuestra Web como principal instrumento de comunicación, realizando al menos un promedio de 60 inserciones trimestralmente.

•Revisar y mantener un programa de abonados con las últimas tendencias del Mercado, alcanzando un grado de satisfacción del 80% de los abonados.

•Mantener y mejorar la dotación de instalaciones deportivas, alcanzando una valoración positiva del 75 % de nuestros usuarios.

•Fomentar la participación en las competiciones, disputándose al menos el 85% de los partidos programados.

•Promover la imagen de la Universidad y de las actividades del SADUS a través de eventos deportivos, realizando al menos 3 acciones promocionales por año.

•Fomentar la práctica deportiva en los menores de la Comunidad Universitaria, ofertando un mínimo de 1200 plazas de Campus de Verano y 500 de abono infantil.

•Atención por parte de la Unidad de Medicina del Deporte para accidentes deportivos en las actividades organizadas por el SADUS, alcanzando un grado de satisfacción de 5,28 sobre 6.

•Simplificar y agilizar los trámites de inscripción de actividades deportivas y reserva de instalaciones mediante aplicaciones informáticas a través de internet.

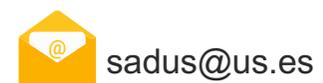
•Ofrecer un sistema automatizado de recogida de sugerencias, incidencias, quejas y felicitaciones en la que se responde con un tiempo medio inferior a 10 días.

•Solventar las dudas recibidas vía internet, al menos un 75% en menos de 48h.



## 3 Indicadores de Seguimiento

- Nº de inserciones en la página Web del Servicio.
- Índice de satisfacción global de los usuarios abonados.
- Porcentaje de partidos disputados sobre los programados en las competiciones organizadas por el SADUS.
- Nº de acciones promocionales por evento (puntos presenciales, presentaciones, etc).
- Nº de plazas cubiertas por menores de la C.U. con límite inferior a las ofertadas inicialmente.
- Índice de satisfacción global de los pacientes tras su alta médica.
- Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones, medido en días, con un límite máximo de 10 días.
- Porcentaje de dudas solventadas vía internet.



¡descárgate nuestra aplicación!

