

# **Carta de serveis**

## **Departament d'Atenció a l'Esportista (DAE) del Centre d'Alt Rendiment**

## Sumari

Presentació.....	3
<b>1. Els serveis que oferim.....</b>	<b>4</b>
1.1 Servei de Carrera Dual: orientació a la formació acadèmica i/o professional.....	5
1.2. Servei de Borsa de Treball.....	6
1.3. Servei d'Acompanyament en el procés de retirada de l'esportista .....	6
1.4. Servei CAR'Speaker .....	7
<b>2. Organització i forma de gestió dels nostres serveis.....</b>	<b>8</b>
2.1 Organització dels serveis .....	8
2.2 Forma de prestació dels serveis .....	8
<b>3. Els nostres compromisos de qualitat.....</b>	<b>9</b>
2.1. Compromisos de qualitat del Departament d'Atenció a l'Esportista .....	9
2.2. Compromisos específics de cada servei del DAE .....	9
<b>4. Règim econòmic aplicable.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Drets i deures de les persones usuàries.....</b>	<b>11</b>
5.1 Drets dels usuaris dels serveis de la carta.....	11
5.2 Mesures de compensació per l'incompliment dels compromisos de qualitat.....	11
5.3 Deures dels usuaris dels serveis .....	12
<b>6. Consultes, queixes i suggeriments i vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Seguiment i avaluació de la carta de serveis.....</b>	<b>14</b>
7.1 Indicadors i instruments d'avaluació .....	14

## Presentació

El Centre d'Alt Rendiment de Sant Cugat és un organisme creat el 1987 de suport a l'esport d'alt nivell perquè sigui competitiu a nivell internacional, optimitzant recursos de la màxima qualitat tècnica i científica.

Amb aquesta finalitat, de conformitat amb el que estableix l'article 3.2, apartat b) del seus Estatuts, aprovats per el Decret 132/2020, de 17 de novembre, el CAR disposa dels mitjans necessaris per a la formació integral dels esportistes i fa que la societat sigui particip dels coneixements generats per les seves activitats.

El CAR estableix acords amb les federacions catalanes i espanyoles així com amb esportistes a nivell individual segons marquen els diferents programes d'alt rendiment del Consell Català de l'Esport (CCE) i la Secretaria General de l'Esport i de l'Activitat Física de la Generalitat de Catalunya i el Consejo Superior de Deportes (CSD). Hi ha diferents categories de becats: interns, mixtos i entrenament, que atorguen els governs de la Generalitat i de l'Estat mitjançant el CCE i el CSD, respectivament. Aquests organismes són els que regulen el procés d'obtenció de beca. També poden accedir al CAR altres esportistes i grups d'alt nivell locals i internacionals abonant els preus públics vigents. En funció de la disponibilitat i coordinació amb els grups d'entrenament establerts és habitual la presència de delegacions estrangeres.

El CAR ofereix diferents serveis als esportistes. La carta de serveis que es presenta a continuació recull el catàleg de serveis que us oferim en un d'aquests serveis: el Departament d'Atenció a l'Esportista del CAR (DAE), així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes en relació al DAE.

Aquesta carta de serveis està aprovada per mitjà de la Resolució XX, de data XXXX, del Departament de XXXXX (DOGC núm. xxxxxx, de ...). Està disponible a <http://XXXX>

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és el Centre d'Alt Rendiment Esportiu de Sant Cugat del Vallès (CAR).

## 1. Els serveis que oferim

El Departament d'Atenció a l'Esportista és un servei gratuït de suport a la formació integral de l'esportista en la vessant acadèmica i/o professional, que la Secretaria General de l'Esport i de l'Activitat Física posa a la disposició dels esportistes i que està ubicat al CAR de Sant Cugat.

És un punt de referència i orientació en temes relacionats amb el projecte personal, acadèmic i professional de l'esportista. Un lloc d'assessorament i que ajuda a fer compatibles els objectius professionals futurs dels esportistes i els objectius esportius presents.

Els serveis que el Departament d'Atenció a l'Esportista del CAR ofereix són els següents:

- Servei de Carrera Dual: orientació i a la formació acadèmica i/o professionals
- Servei de Borsa de Treball: acompanyament a la recerca de feina
- Servei d'Acompanyament en el procés de retirada de l'esportista
- Servei CAR'Speaker

### Condicions generals d'accés

L'accés als serveis està restringit als esportistes d'alt nivell Català (ANC) i als esportistes becats al CAR.

En el cas del servei d'acompanyament a la retirada esportiva, podran accedir a aquest servei els esportistes que compleixin la condició abans referida i fins a dos anys més tard d'haver perdut la condició d'esportista d'alt nivell Català o becat al CAR.

Addicionalment, el servei CAR'Speaker té condicions especials d'accés que s'expliquen juntament amb la resta d'informació d'aquest servei.

### Canals de prestació dels serveis

Els serveis que us presentem s'ofereixen a través dels canals següents:

- Presencial: Av. Alcalde Barnils, 3, 5, Sant Cugat del Vallès 08174
- Telefònic: 93 589 15 72
- Digital: correu electrònic ([dae@grups.car.edu](mailto:dae@grups.car.edu)) i videoconferències

## 1.1 Servei de Carrera Dual: orientació a la formació acadèmica i/o professional

### Descripció del servei

Aquest servei consisteix en el recolzament, per part de persones amb experiència i coneixements en formació i orientació laboral, als esportistes-estudiants i als esportistes-treballadors acompanyant-los en les diferents etapes acadèmiques esportives i vitals per ajudar-los a combinar de manera equilibrada els estudis i l'esport o bé la feina i l'esport.

Orientem i assessorem en tot el procés de compaginació de la vida esportiva, educativa, personal, laboral i social, millorant les seves competències per tal d'integrar de la millor manera la carrera acadèmica i/o professional i la carrera esportiva.

Activitats que es duen a terme al Servei de Carrera Dual

### Carrera Dual (esport / formació)

- Test d'interessos professionals i de competències.
- Recerca d'Oferta formativa i elaboració d'un itinerari formatiu
- Recerca de pràctiques formatives.
- Acords de col·laboració amb centres de formació (Beques i descomptes a Johan Cruyff Institut, EADA, EAE, UNIR, UOC).
- Xerrada informativa amb representants de les Universitats: "Del Batxillerat a la Universitat"
- Seguiment i coordinació amb programes de tutories per a esportistes de les universitats catalanes.
- Contacte amb els centres educatius.
- Atenció individualitzada i suport acadèmic (classes de suport a l'estudi dutes a terme majoritàriament per altres esportistes).

### Carrera Dual (esport / feina)

- Entrevista inicial, definició objectius professionals
- Estratègies i accions de suport per a la recerca de feina
- Assessorament en el CV, carta de presentació, psicotècnics, preparació d'entrevistes i seguiment.

Coordinador/a: Cap del Departament d'Atenció a l'Esportista (DAE)

## 1.2. Servei de Borsa de Treball

### Descripció del servei

El servei de Borsa de Treball consisteix en un acompanyament en la recerca de feina i té un paper d'intermediació entre les empreses que necessiten incorporar professionals i els esportistes que cerquen feina i/o volen canviar d'ocupació.

### Activitats que es duen a terme al Servei de Borsa de Treball

- Borsa de Treball interna i externa
- Recerca de pràctiques laborals
- Recerca de empreses diana
- Acompanyament en la preparació d'oposicions a l'administració pública
- Intermediació laboral
- Seguiment en el lloc de treball.

Coordinador/a: Cap del Departament d'Atenció a l'Esportista (DAE)

## 1.3. Servei d'Acompanyament en el procés de retirada de l'esportista

### Descripció del servei

Acompanyament en la presa de decisió i en el moment en què l'esportista ha d'abandonar la competició d'alt nivell i perd la relació amb aquest entorn esportiu.

La decisió de retirar-se té un alt impacte emocional, tant d'alliberament com de pèrdua i d'incertesa. Acompanyem en el procés de transició que anomenem "la consciència de la retirada".

Activitats que es duen a terme al Servei d'Acompanyament en el procés de retirada de l'esportista

Sessions d'acompanyament que cerquen la:

- Preparació i anticipació de la vida després de la pràctica esportiva.
- Implicació en nous projectes, noves il·lusions i metes futures per aconseguir una adaptació positiva a la retirada.

Coordinador/a: Cap del Departament d'Atenció a l'Esportista (DAE)

## 1.4. Servei CAR'Speaker

### Descripció del servei

Són ponències de diferents esportistes olímpics i paralímpics vinculats al CAR que tenen com a objectiu vincular l'empresa amb els valors de l'esport i difondre la recerca de l'alt rendiment dins del sector empresarial. Els esportistes que participen en aquest programa transmeten, des de la seva experiència dins de l'alt rendiment, el camí a seguir en la recerca de valors fonamentals com l'esforç, el treball en equip, els resultats, la pressió o el compromís.

El DAE ofereix un procés de formació previ als esportistes inclosos en aquest programa.

### Activitats que es duen a terme al Servei CAR'Speaker

- Preparació / Formació per millorar les competències a nivell de comunicació als esportistes seleccionats
- Xerrades sobre diferents temes a càrrec d'esportistes per empreses.

Es dirigeixen tant a esportistes d'alt nivell Català (ANC) com als esportistes becats al CAR majors d'edat, seleccionats pel CAR per les seves competències comunicatives i que compleixin amb la condició d'haver participat a uns jocs olímpics o paralímpics o bé tenir resultats esportius internacionals.

Per tant, aquest servei té la condició específica d'accés d'haver de complir la condició d'haver participat a uns jocs olímpics o paralímpics o bé tenir resultats esportius internacionals així com disposar de competències comunicatives.

Coordinador/a: Cap del Departament d'Atenció a l'Esportista (DAE)

## 2. Organització i forma de gestió dels nostres serveis

### 2.1 Organització dels serveis

La responsabilitat sobre la prestació dels serveis de la carta és del [Centre d'Alt Rendiment Esportiu de Sant Cugat del Vallès \(CAR\)](#), adscrit al Departament de la Presidència mitjançant la Secretaria General de l'Esport i de l'Activitat Física.

El Centre d'Alt Rendiment és una entitat de dret públic sotmesa a l'ordenament jurídic privat, amb personalitat jurídica, plena capacitat i patrimoni propi per al compliment de la seva finalitat. Està regit per uns estatuts aprovats pel Decret 132/2020, de 17 de novembre, pel qual s'aproven els Estatuts del Centre d'Alt Rendiment Esportiu de Sant Cugat del Vallès.

El CAR disposa de normatives internes i reglaments que s'actualitzen segons les circumstàncies, disponibles a l'apartat de la transparència del seu web.

El Centre d'Alt Rendiment de Sant Cugat és un organisme de suport a l'esport perquè sigui competitiu a nivell internacional, optimitzant recursos de la màxima qualitat tècnica i científica. Per al CAR, la formació acadèmica i humana de cada persona és tant o més important que l'estrictament esportiva, per tant, des del Servei d'Atenció a l'Esportista es facilita i dona suport de manera personalitzada en la transició acadèmica, laboral i de retirada esportiva.

El Departament d'Atenció a l'Esportista (DAE) està integrat a la Unitat d'Acompanyament a la Carrera Esportiva del CAR.

### 2.2 Forma de prestació dels serveis

La prestació dels serveis objecte d'aquesta carta és centralitzada i directa. Aquests serveis són prestats mitjançant recursos propis de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del Consejo Superior de Deportes (CSD).

L'horari del Departament d'Atenció a l'esportista és de 8h a 16h de dilluns a dijous. Divendres de 8h a 15h.

La responsabilitat de la gestió dels serveis objecte d'aquesta Carta correspon al director del Centre d'Alt Rendiment Esportiu de Sant Cugat.

En relació amb cadascun dels serveis objecte d'aquesta Carta, s'identifica una persona coordinadora de la seva gestió, que és la persona de referència o de contacte per a qualsevol incidència o comentari que se li vulgui adreçar durant la prestació del servei.



### 3. Els nostres compromisos de qualitat

#### 2.1. Compromisos de qualitat del Departament d'Atenció a l'Esportista

1. Resoldre qualsevol consulta feta al DAE a través de correu electrònic en el termini màxim de 48 hores laborables.
2. Assegurar que l'equip d'atenció compti amb, un mínim, d'una persona amb experiència i/o coneixements en formació i orientació laboral.
3. Assegurar l'enviament d'un comunicat als nous esportistes d'Alt Nivell publicats al DOGC, presentant-los el DAE i els serveis que s'ofereixen.

#### 2.2. Compromisos específics de cada servei del DAE

Servei Carrera Dual:

4. Assegurar una atenció individualitzada als usuaris que es materialitzarà en la definició d'un itinerari formatiu personalitzat al seu perfil i necessitats.

Servei Borsa de Treball:

5. Realitzar una entrevista individual a l'esportista de 60 minuts, quan s'inscrigui a la Borsa de Treball del DAE

Servei d'Acompanyament a la retirada de l'esportista

6. Resoldre qualsevol consulta feta en temes laborals i formatius a través de correu electrònic en el termini màxim de 48 hores laborables, fins a 2 anys després d'abandonar el CAR

Servei CAR'Speaker

7. Assegurar una oferta mínima de 2 formacions anuals per als esportistes participants en el programa CAR'Speaker

#### 4. Règim econòmic aplicable

Tots els serveis recollits en aquesta carta són gratuïts pels esportistes que compleixin els requisits d'esportistes d'alt nivell Català (ANC) i esportistes becats del CAR.

En el cas del servei CAR'Speakers s'aplica un preu públic per les empreses, escoles, universitats i/o altres institucions formatives. Aquest preu es troba fixat a:

ORDRE PRE/240/2022, d'11 de novembre, per la qual es fixen els preus públics que ha d'aplicar el Centre d'Alt Rendiment Esportiu de Sant Cugat del Vallès (Núm. 8793 - 15.11.2022)

Aquesta normativa es pot consultar a l'enllaç [Espai de transparència del CAR](#), dins de l'apartat 5.1 Normativa.

## 5. Drets i deures de les persones usuàries

El Centre d'Alt Rendiment disposa d'un Reglament de règim intern on s'estableixen els drets i obligacions dels esportistes (Títol III, articles 11 al 29).

### 5.1 Drets dels usuaris dels serveis de la carta

Amb caràcter específic, com a destinataris dels serveis expressats en la carta de serveis, tenen els drets següents:

- Rebre una formació que asseguri i possibiliti el ple desenvolupament de la seva personalitat.
- Respecte de la seva llibertat, condició sexual, llibertat de consciència, conviccions religioses, morals o ideològiques.
- A ser respectats en la seva persona i els seus béns.
- A la salvaguarda de la seva intimitat i confidencialitat.
- A gaudir d'un entorn adequat per fer front al règim d'entrenament del que participen.

### 5.2 Mesures de compensació per l'incompliment dels compromisos de qualitat

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta els usuaris formularan una reclamació d'incompliment del compromís al Departament d'Atenció a l'Esportista que procedirà a activar els mecanismes de compensació i/o reparació, que són els següents:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers el Centre d'Alt Rendiment.

La reclamació es trametrà per les mateixes vies que per formular consultes, queixes i suggeriments.

En tots els casos, la persona titular del Departament d'Atenció a l'Esportista adreçarà un escrit de petició de disculpes per l'incompliment dels compromisos de la carta de serveis.

La sol·licitud de compensació o reparació pot fer-se pels mateixos mitjans que per formular consultes, queixes i suggeriments i podrà fer-la la pròpia persona interessada o els seus representants legals.

Les sol·licituds de compensació o reparació s'atendran en un termini de 48 hores (primera resposta), i la resolució es comunicarà en el termini màxim de 30 dies des de la recepció.

### 5.3 Deures dels usuaris dels serveis

Amb caràcter específic, com a destinataris dels serveis expressats en la carta de serveis, tenen els deures següents:

- Respectar el personal que presta el servei
- Respectar la resta d'esportistes
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin
- Respectar l'horari del servei
- Respectar i fer bon ús de totes les instal·lacions i el material que se li posen a l'abast
- Responsabilitzar-se de la seva formació, tant esportiva com acadèmica, aprofitant al màxim possible els mitjans que es posin al seu abast.
- Conèixer i complir totes les normatives específiques que regulen les seves activitats al Centre i les normes de funcionament del CAR.
- Respectar el silenci en les hores d'estudi i descans.

## 6. Consultes, queixes i suggeriments i vies per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Les vies per a obtenir informació i orientació amb relació al Departament d'Atenció a l'Esportista són:

- [Web del CAR](#)
- Butlletí electrònic: newsletter CAR adreçada als esportistes, entrenadors i professionals del centre amb les notícies més rellevants, resultats esportius dels grups permanents i altre contingut d'interès pels usuaris del centre.
- Xarxes socials:
  - Twitter: @CARSantCugat. Perfil informatiu d'activitats del Centre.
  - Instagram: @carsantcugat. Perfil informatiu d'activitats del Centre i, molt especialment, de les activitats dels esportistes del Centre, i interrelació amb ells.

En el cas de voler adreçar una queixa, una consulta o un suggeriment podeu adreçar-nos un correu electrònic a l'adreça [oac@car.edu](mailto:oac@car.edu) o a la [bústia de contacte](#)

La responsabilitat de la gestió de les queixes i suggeriments dels serveis objecte d'aquesta carta correspon a la persona titular del Departament d'Atenció a l'Esportista que serà qui les resoldrà respecte dels serveis rebuts.

Les consultes, queixes i suggeriments seran respostes en un termini de 48h laborables des de la seva rebuda.

## 7. Seguiment i avaluació de la carta de serveis

### 7.1 Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment dels compromisos de qualitat es fa a través dels indicadors que es detallen en cada cas.

En el cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació/reparació, que es poden consultar a l'apartat 5. Drets i deures de les persones usuàries.

Núm.	Compromís	Indicador
1	Resoldre qualsevol consulta feta al DAE a través de correu electrònic en el termini màxim de 48 hores laborables.	Nombre de consultes resoltes en un temps inferior a 48 hores laborables, en relació a totes les consultes rebudes.
2	Assegurar que l'equip d'atenció compti amb, un mínim, d'una persona amb experiència i/o coneixements en formació i orientació laboral.	Dies en que l'equip ha comptat amb una persona amb experiència i/o coneixements en formació i orientació laboral.
3	Assegurar l'enviament d'un comunicat als nous esportistes d'Alt Nivell publicats al DOGC, presentant-los el DAE i els serveis que s'ofereixen.	Percentatge de comunicats explicatius dels serveis del DAE enviats sobre el total d'esportistes d'Alt Nivell publicats al DOGC.
4	Assegurar una atenció individualitzada als usuaris que es materialitzarà en la definició d'un itinerari formatiu personalitzat al seu perfil i necessitats	Percentatge d'itineraris formatius personalitzats realitzats sobre el total d'esportistes que han accedit al servei

Núm.	Compromís	Indicador
5	Realitzar una entrevista individual a l'esportista de 60 minuts, quan s'inscriu a la Borsa de Treball del DAE	Percentatge d'entrevistes individuals realitzades sobre el total d'esportistes que han accedit al servei
6	Resoldre qualsevol consulta feta en temes laborals i formatius a través de correu electrònic en el termini màxim de 48 hores laborables, fins a 2 anys després d'abandonar el CAR	Nombre de consultes resoltes en un temps inferior a 48 hores laborables per esportistes en el programa d'acompanyament a la retirada i que han abandonat el CAR en el període de dos anys sobre el total de consultes fetes per els esportistes que compleixen aquesta condició
7	Assegurar una oferta mínima de 2 formacions anuals per als esportistes participants en el programa CAR'Speaker	Nombre de formacions anuals ofertes als esportistes del CAR'Speaker