



DURANGO KIROLAK

DURANGOKO UDALAREN ERAKUNDE AUTONOMOA

ZERBITZUEN KARTA

Argitalpen data: Ekainak 2018
Indarrean: Ekainak 2020
8.bertsioa

Durango Kirolak.

Durangoko Udalaren Erakunde Autonomoa

DURANGO KIROLAK-ek zerbitzuen karta hau eratu du ematen dituen zerbitzuak eta konpromisoak herritarrei ezagutarazteko; hori guztia egunetik egunera kudeaketa arloan kalitate hobea lortzeko helburuarekin.

Helbidea

Arripausueta, 3

48200 DURANGO/BIZKAIA



Tel: 94 603 00 31



WhatsApp: 608 052 516



Twitter: @DurangoKirolak



Facebook: www.facebook.com/durango-kirolak

www.durangokirolak.net

e-mail: info@durangokirolak.net

Xedea

Durango Kirolak Udalaren kirol-instalazioak kudeatzen dituen zerbitzu publikoa da. Gure helburua da durangarrek, banaka nahiz taldeka (klubak, ikastetxeak eta elkarteak) bizi-kalitate handiena izatea. Horretarako, bizimodu osasungarria bultzatzen dugu, kirolaren bitartez.

Honako hauei esker:

- Lantalde profesionala, konprometitua eta etengabe egokitzen ari dena.
- Bikaintasuna lortzera bideraturiko kudeaketa-sistema.

Honako hauek eskaintzen ditugu:

- Jarduera eta kirol-instalazioen eskaintza zabala eta anitza dugu.
- Zerbitzu irisgarria da, bai ikuspegi ekonomikotik, bai fisikotik, baita kudeaketa-sistemagatik ere.
- Zerbitzu jasangarria da, hala maila ekonomikoan nola ingurumenari dagokionez.



Erabiltzailearen arreta guneak eta ordutegiak



Landako II polikiroldegiko harrera



Landako II-ko Kafetegia

Landako I Plokiroldegia	Landako II Polikiroldegia	Arripausuetako Zelaiak
Murueta Torre auzunea, 11 Tel.: 94 603 00 31 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net	Arripausueta auzunea,3 Tel.: 946030031 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net	Arripausueta auzoa, 3 Tel.: 94 603 00 31 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net
Instalazioaren eta arretarako ordutegia: Astelehenetik-ostiralera: 9:00-12:00 / 17:00-22:00 Larunbatetan: 09:00-21:30 Igandeetan: 09:00-14:00	Instalazioaren ordutegia: Astelehenetik-ostiralera: 08:00-22:00 Larunbatetan: 09:00-14:00 / 16:00-21:00 Igandeetan: 9:00-14:00	Instalazioaren eta arretarako ordutegia: Astelehenetik-ostiralera: 15:00-21:30 Larunbat eta igandeetan: 9:00-21:30
Uztailan eta abuztuan ITXITA	Arretarako ordutegia: Astelehenetik-ostiralera: 08:00-21:00	
Tabirako Zelaiak:	Tabirako kanpoko igerilekua:	Ezkurdi Frontoia:
Tabirabide kalea, 60 Tel.: 94 621 50 32 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net	Tabirabide kalea, 60 Tel.: 94 621 50 32 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net	Ezkurdi plaza, 6 Tel.:94 603 0031 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net
Instalazioaren ordutegia: Astelehenetik-ostiralera: 15:00-22:00 Larunbat eta igandeetan: 9:00-21:30	Instalazioaren eta arretarako ordutegia: Ekainetik-irailera: Astelehenetik-ostiralera: 11:00-20:00 Larunbatak, igandeak eta jaiegunak: 10:30-20:00	Instalazioaren ordutegia: Astelehenetik-ostiralera: 17:00-22:00 Larunbatetan: 9:00-11:00 / 14:00-17:00 Igandeetan: 9:00-11:00 / 14:00-22:00
ITXITA EGONGO DIRA: Urtarrilaren 1ean, ostiral santua, maiatzaren 1ean, uztailaren 25ean (Tabirako igerilekuak izan ezik), abuztuaren 15ean (Tabirako igerilekuak izan ezik), urriaren 13an, abenduaren 24an, abenduaren 25ean, abenduaren 31n.		
JAIEGUNAK (Igandeetako ordutegia): Urtarrilaren 6an, ostegun santua, pazko-bigarrena, urriaren 12an, azaroaren 1ean, abenduaren 6an, abenduaren 8an.		
Herritarren Arreta Zerbitzua:		Arretarako ordutegia:
Gure instalazioez gainera, udalaren herritarren harreta zerbitzuko bulegoan ere, arreta emango da.	Barrenkalea, 17 Tel.: 94 603 00 00 sac@durango.eus www.durango-udala.net	Astelehenetik-ostegunera: 08:00-14:00 / 16:00-19:00 Ostiraletan: 08:00-14:00 Ekaina, uztaila eta abuztua: Astelehenetik-ostiralera: 08:00-14:00

Kokapena

1. Landako I

Murueta Torre auzunea, 11
 43°10'25.25"N
 2°37'42.57"O



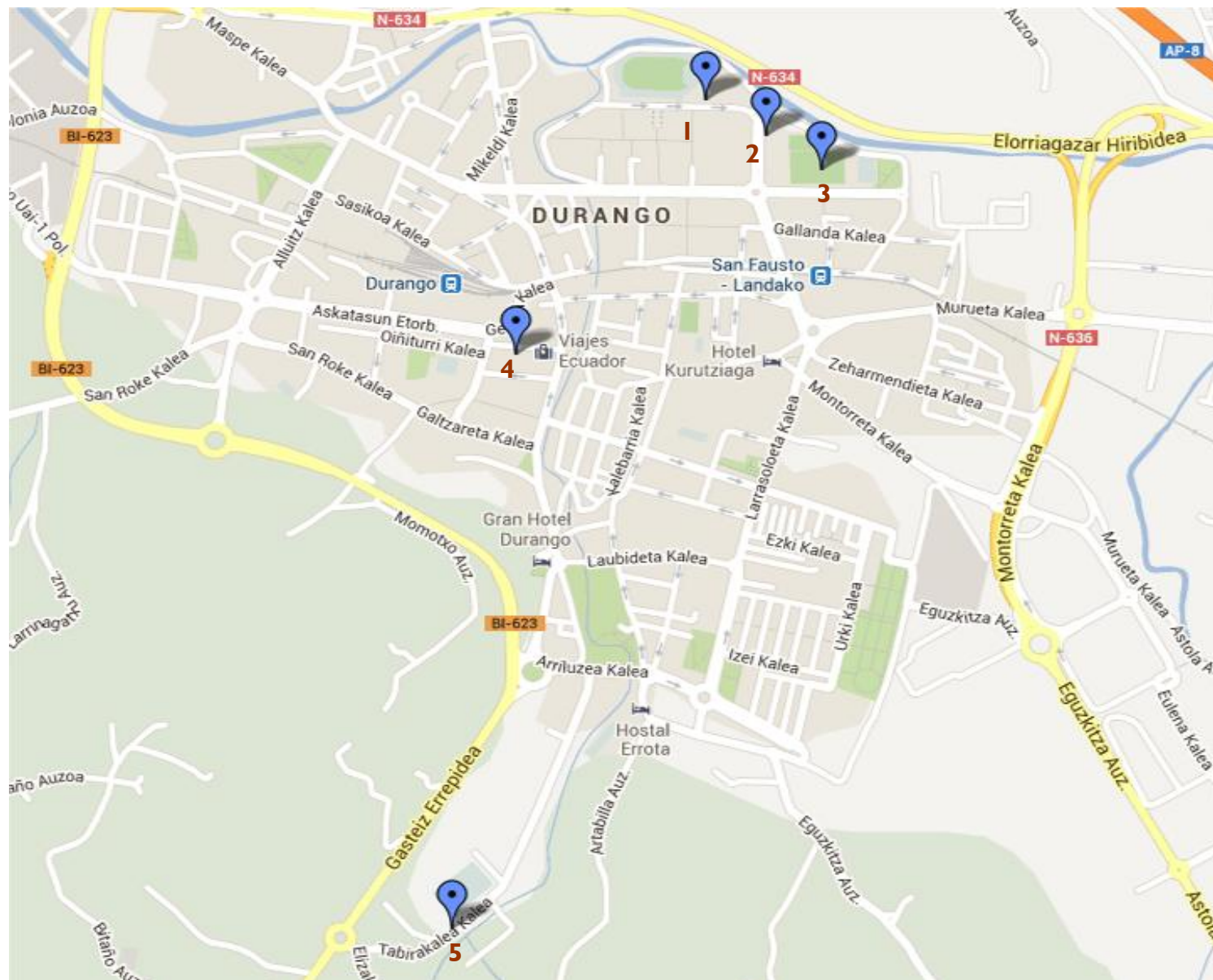
2. Landako II

Arripausueta auzunea, 3
 43°10'22.20"N
 2°37'37.34"O



3. Arripausueta

Arripausueta auzoa, 2
 43°10'20.04"N
 2°37'30.10"O



4. Frontón Ezkurdi

Ezkurdi plaza, 6
 43°10'6.50"N
 2°38'0.90"O



5. Tabira

Tabirabide kalea, 60
 43° 9'26.18"N
 2°38'8.21"O



Zerbitzuen deskripzioa eta hartutako konpromisoak (I)

Zerbitzua	Emateko era(*)	Konpromisoa	Adierazlea
1. Arreta, informazioa eta orientazioa Honako arloei buruzko informazio argia eta zehatza, hori guztia harrera hurbil eta atseginarekin: - Ikastaroen eta zerbitzuen eskaintza, tasak, mailak, ordutegiak... - Ordaintzeko erak eta hobariak - Zerbitzu osagarriak Kudeaketa: DK-ko erabiltzaileen egoera (izen-emate, datu-aldaketa, ordainketa-arazoak...) erregularizatzeko beharrezkoak diren zereginak egin.	- Bertatik bertarakoa - Telefonoa - Web orria - Korreo elektronikoa - Kudeaketarako makina automatikoak	1.1 Pertsona erabiltzailea modu zuzenean, atseginean eta profesionalean artatzea, informazio zehatza emanda kurtsoei, ordutegiei, tarifa sistemei, hobariei... buruz. Horren ondorioz, erabiltzaileek arreta asebetetze inkestan gutxienez 10etik 7,5-eko puntuazioa eman dezaten.	1.1.1 Erabiltzaileen asebetetze maila informazioa, erabilerraztasuna eta jasotako tratuari buruz. (Bezereen prozesuak kudeatutako adierazlea)
2. Kirol-ekintzak Kirol-jarduera bat ikasteko edo hobetzeko eta gozamenerako eta egoera fisikoa hobetzeko klaseak. Ikastaroak Igeriketa (nagusiak eta umeak); Eskalada (rokodromoa) Kirol-jarduera zuzenduak: Abdominalak; Aquabike; Aquagym; Aquahit; Dantzak;; Body-weight; Bizkar-osasuntsua; Bizkar-osasuntsua uretan; GAP; Mantenu-gimnasia; Nagusientzako gimnasia (oro+platino); Igeriketa taldeak; Hipopresiboak, Metabolic-kal; Multijarduera; Multijarduera Plus; Padel; Padel-gazte Pilates; Spinbike; Stretching; Yoga; Zunba; Zunba-gazte; Zunba-txiki Kirol-jarduera zuzendu gabeak: Fitness; Igerilekua; Rokodromoa Informazio gehiago	Bertatik bertarakoa	2.1 Era askotako kurtso eta jarduerak eskaintzea programazioan (gutxienez 20), pertsonen beharrianak eta nahiak asebate daitezten. Horren ondorioz, 10.000 erabiltzaile izatea eta haien asebetetze maila zerbitzuen eskaintzarekin, 10etik 7,5-eko puntuakoa izatea nahi dugu. 2.2 Kurtsoen beharrianak eta helburuak betetzen dituen irakaspena ematea. Horren ondorioz, erabiltzaileek klasearen garapen asebetetze inkestan gutxienez 10etik 8-ko puntuazioa eman dezaten eta ekintzen betetze maila %65a baino altuagoa izan dadin.	2.1.1 Eskaintzen diren ekintzen zenbatekoa 2.1.2 Erabiltzaileen zenbatekoa 2.1.3 Erabiltzaileen pertzepzioa zerbitzu eskaintzari buruz. 2.2.1 Erabiltzaileen pertzepzioa klasearen garapenari buruz 2.2.2 Ekintzen betetze maila (Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazleak)

(*) Web- orrian edozein izapide egiteko, beharrezkoa da alde aurretik erabiltzaile gisa erregistraturik egotea.

(**) Bajak aurreko hilabetearen 1a eta 25aren bitartean tramitatuko dira.

Zerbitzuen deskripzioa eta hartutako konpromisoak (II)

Zerbitzua	Emateko era	Konpromisoa	Adierazlea
3. Kirol-instalazioen alokairua Kirol-jarduerak praktikatzeko instalazioak alokatzeko aukera Arripausueta: Futbol zelaia 7; Futbol zelaia 11; Rugby zelaia, Padel pistak(2); Tenis pistak (3) Frontoiak: Ezkurdi frontoia; San Fausto frontoia Tabira: Tabira multikirol kantxa; Tabira futbol zelaia Landako I: Multikirol kantxa; Aretoak ; Saskibaloia kantxa	- Harrerak - Kudeaketarako makina automatikoa - Web orria	3.1 Erabiltzaileei erabilerraztasuna bermatu instalakuntzak alokatzeko orduan. Horren ondorioz, erabiltzaileek, DKn kudeaketa bat (alta, baja, alokairua ...) egiteko erraztasuna eta azkartasunari buruz, asebetetze inkestan gutxienez 10etik 8-ko puntuazioa eman dezaten.	3.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DKn kudeaketa bat (alta, baja, alokairua...) egiteko erraztasuna eta azkartasunari buruz. (Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazlea)
4. Instalazioen lagapena erakunde eta klubei. Durango Kirolakeko instalazioen erabilera erraztuko zaie erakunde eta klubei, kirola sustatzeko, hitzarmen baten bitartez.	Bertatik bertarakoa	4.1 Gutxienez, udalerriko 20 klub eta erakundeekin lankidetzahitzarmenak mantendu edota sortu kirola sustatzeko. Era horretan, taldeen bitartez kirola praktikatzeko duten pertsona kopurua gutxienez 2.000 pertsonetakoa izatea.	4.1.1 Instalakuntzak erabiltzen dituzten talde kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...) 4.1.2 Taldeen bitartez kirola praktikatzeko duten pertsona kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...) (Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazleak)
5. Zerbitzu osagarriak Kirol-jardueraz gain, hurrengo zerbitzu osagarriak ditugu: Kafetegia; Masajista; Produktu-salmenta makinak; Kudeaketa eta sarrera salmentarako makina; Bibliopiszina udan	Bertatik bertarakoa	5.1 Zerbitzu osagarriak edukitzea balio erantsia emateko gure zerbitzu nagusiari, kirol praktikei. Horren ondorioz, erabiltzaileek zerbitzu gehigarrien asebetetze inkestan gutxienez 10etik 6-ko puntuazioa eman dezaten.	5.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DK-k eskaintzen dituen zerbitzu osagarriei buruz (kafetegia, automaten makinak, kirol masajista zerbitzua...) (Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazlea)
Instalazioak Zerbitzuekin zuzenean lotutako konpromisoez gain, DK-ek bere instalazioak kudeatzen ditu kirol-praktika eta zerbitzuen ematea baimentzeko.		6.1 Kirola egiteko eta zerbitzua emateko instalazio egoki batzuk edukitzea. Horren ondorioz, erabiltzaileek instalazioei asebetetze inkestan gutxienez 10en gaineko 7 puntuko puntuazioa eman dezaten.	6.1.1 Erabiltzaileen pertzepzioa DK-k dituen zerbitzu instalazioei buruz.

Aipatutako betebeharrak horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertuko dira eta egingo diren hobekuntza ekintzak web orrian publikatuko dira..

ADIERAZLEEN EMAITZAK KONTSULTATZEKO ESTEKA

Herritarrek parte hartzeko bideak



Pertsonak kirola egiten

Durango Kirolak eskaintzen dituen zerbitzuen hobekuntza arloan parte hartu nahi duenak honako bide hauek erabil ditzake:

- **Asetasun inkestetan parte hartuta** bi urterik behin. Inkesten emaitzak web orrian publikatuko dira.
- **Erreklamazioak**
 - **Instantzia formala**, bai Landako I-eko, bai Landako II-ko harreretan aurkeztuta edo Herritarren Arreta Zerbitzuko bulegoan (SAC-en) aurkeztuz. Idatzita erantzungo da.
- **La formulación de quejas, sugerencias y peticiones**, en cualquier momento, a través de:
 - **Instantzia formala**, bai Landako I-eko, bai Landako II-ko harreretan aurkeztuta edo Herritarren Arreta Zerbitzuko bulegoan (SAC-en) aurkeztuz.
 - **Korreo elektronikoa bat bidaliz**: info@durangokirolak.net.
 - **Web orriaren bidez**: <http://www.durango-udala.net/deportes/buzonsug.php>

Kexak, iradokizunak eta eskaerak 15 eguneko epean erantzungo dira korreo elektronikoa bidez (erantzuna idatziz nahi izatekotan, espresuki horrela eskatu beharko da) ingurugiroarekin daukagun konpromisoa dela eta.

Araudiak eta legeak



Landako II-ko Fitness aretoa

- Barne araudia: DK-ko zerbitzuen araudia, DK-ko zerga-ordenantzak, DK-ko Erakunde Autonomoaren estatutuak.
- 32/2003 dekretua, taldeko erabilerarako igerilekuen sanitate-araudia (2003/05/08ko EHAA)
- 14/1998 Legea ekainaren 11koa, Euskadiko kirolarena (EHAA 118 zenbakia, 1998/06/25 eta BOE 315 zenbakia, 2011/12/31).
- 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araubideko Oinarriak arautzen dituen (BOE, 80 zenbakia 1985/04/03).
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Jite Pertsonaleko Datuen Babesa arautzen duena (BOE 298 zenbakia 1999/12/14)
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonalen Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa (EHAA 44 zenbakia, 2004/03/04 eta BOE 279 zenbakia, 2011/11/19).
- 10/1982 Legea, azaroaren 25ekoa, Euskararen erabilpena arautzen duena (EHAA 160 zenbakia, 1982/12/16 eta BOE 100 zenbakia 2012/04/26).

Erabiltzaileen eskubideak



Umeak Landako II-ko igerilekuan

Durango Kirolakeko erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:

1. **Adeitasunez, behar bezala, norbere modura eta errespetu osoz** hartua izatea, Euskal Autonomia Erkidegoko edozein hizkuntza ofizialetan.
2. DK-k eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa jasotzea: instalazioak, ordutegiak, tasa publikoak, kirol-jarduerak. Informazio hori jasotzeko era bertatik beratarakoa, telefono bidez edo telematikoa izan daiteke.
3. **Kalitatezko zerbitzua jasotzea** eta helburu horretarako zentroan dauden baliabide materialak erabiltzea.
4. Indarrean dagoen legeari jarraiki, **datu pertsonalen konfidentziasuna eta pribatutasuna** bermatuta eduki.
5. Egoki deritzen edozein **iradokizun, kexa, erreklamazio edo eskaera aurkeztu** ahal izatea eta 15 eguneko epean erantzuna jasotzea.

Erabiltzaileen betebeharrak



Landako I-eko Rokodromoa

Durango Kirolak-eko erabiltzaileek ondoko betebeharrak dituzte:

1. **Instalazioak eta zerbitzuak** erabili araudian zehazten diren **arauren arabera**
2. Durango Kirolakeko **langileek adierazitakoari jarraitu** instalazioetan sartzeko eta erabiltzeko.
3. Instalazioetan **portaera egokia izatea** eta instalazioetako erabiltzaileak, langileak eta ikusleak **errespetuz tratatzea**.
4. Arduragabekiaz edo atzipez **edozein kalte eginez gero**, horren arduradunak edo arduradunek **ordaindu** beharko dute kaltea.
5. Helbidea, telefono-zenbakia eta bankuko **datuak aldatzean** edo **zerbitzuak erabiltzeari utzi** behar zaionean, horren **berri harreran ematea**.
6. Kuotaren **ordainketa epean** betetzea.
7. 12 urte baino gazteagoak diren pertsonak ezin dira bakarrik egon, kirol-jardueraren arduradunarekin edo pertsona heldu batekin egon beharko dira beti Durango Kirolakeko instalazioetan.

