



DURANGO KIROLAK

ORGANISMO AUTÓNOMO DEL AYUNTAMIENTO DE DURANGO

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de Publicación: Enero 2016
Vigente hasta: Enero 2018



Durango Kirolak.

Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Durango

Durango Kirolak elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta junto con los compromisos adquiridos. Todo ello con el objetivo de alcanzar día a día mayores niveles de calidad en su gestión

Esta carta de servicios se revisa anualmente y se implantan las acciones de mejora.

Dónde estamos

Arripauseta, 3

48200 DURANGO/BIZKAIA



Tel: 94 603 00 31



WhatsApp: 608 052 516



Twitter: @DurangoKirolak

www.durango-udala.net

www.durangokirolak.net

e-mail: info@durangokirolak.net

La Misión de DK



Durango Kirolak es un servicio público que gestiona las distintas instalaciones deportivas municipales y cuyo fin es que la ciudadanía de Durango, individual o colectivamente (clubes, centros escolares y asociaciones), disfrute de una mayor calidad de vida, promocionando estilos de vida saludables a través de la práctica deportiva.

Contamos con:

- Un equipo profesional, comprometido y en continua adaptación.
- Un sistema de gestión orientado a la excelencia.

Para ofrecer:

- Una oferta amplia y variada de actividades e instalaciones deportivas.
- Un servicio accesible desde el punto de vista económico, físico y de gestión.
- Un servicio sostenible a nivel económico y medioambiental.

Horarios, medios y lugares de atención al público



Recepción de Landako II



Cafetería de Landako II

Polideportivo Landako I	Polideportivo Landako II	Campos de Arripausueta
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, 2 Tel.: 94 603 00 31 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net
Horario de instalación y atención: De lunes a viernes: 8:45-12:00 / 16:45-22:00 Sábados: 8:45-21:30 Domingos: 8:45-14:00	Horario de Instalación: De lunes a viernes: 08:00-22:00 Sábado:09:00-14:00 / 16:00-21:00 Domingo: 9:00-14:00 Horario de atención: De lunes a viernes: 08:00-21:00	Horario de Instalación y atención: De lunes a viernes: 15:00-21:30 Sábados y domingos: 9:00-21:30
Campos de Tabira:	Piscinas exteriores de Tabira	Frontón Ezkurdi
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
Horario de Instalación y atención: De lunes a viernes: 15:00-22:00 Sábados y domingos: 9:00-21:30	Horario de Instalación y atención: (15/06-15/09) De lunes a domingo: 11:00-20:00	Horario de Instalación y atención: De lunes a viernes: 9:00-17:00 Sábado: 9:00-11:00 / 14:00-17:00 Domingo: 9:00-11:00 / 14:00-22:00
INSTALACIONES CERRADAS: 1 de enero, 25 de marzo (viernes santo), 1 de mayo, 4 y 25 de julio (excepto piscinas Tabira), 15 de agosto (excepto piscinas Tabira), 13 de octubre, 24 de diciembre, 25 de diciembre, 31 de diciembre.		
DIAS FESTIVOS (Horario de domingo): 6 de enero, 24 de marzo (jueves santo), 28 de marzo (lunes de pascua), 7 y 12 de octubre, 1 de noviembre, 6 y 8 de diciembre.		
Servicio de Atención a la Ciudadanía: Adicionalmente a nuestras instalaciones, también se atenderá en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadanía del Ayuntamiento.	Barrenkalea, 17 Tel.: 94 603 00 00 sac@durango-udala.net www.durango-udala.net	Horario de atención: De lunes a jueves: 08:00-14:00 / 16:00-19:00 Viernes: 08:00-14:00 Junio, julio y agosto De lunes a viernes: 08:00-14:00

Localización

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

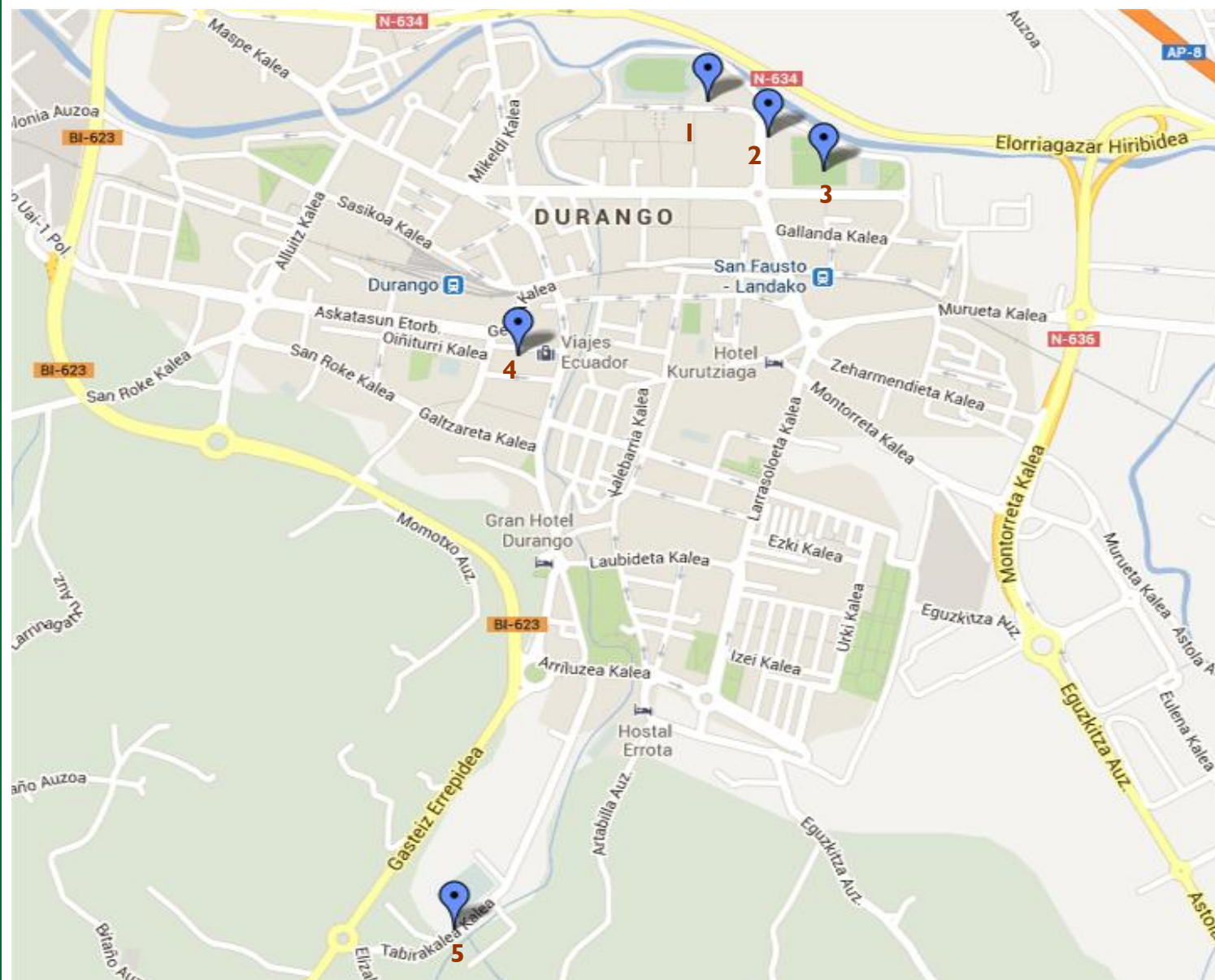
Arripausueta auzoa, 2
43°10'20.04"N
2°37'30.10"O

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



Descripción de los servicios y compromisos adquiridos (I)

Servicio	Modalidad de prestación (*)	Compromiso	Indicador
<p>Atención, información y orientación</p> <p>Información clara y detallada, a través de un trato cercano y agradable, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> La oferta de cursos y servicios: tasas, niveles, horarios... Formas de pagos, bonificaciones. Servicios complementarios <p>Gestión:</p> <p>Realización de todas aquellas tareas destinadas a regularizar la situación de las personas usuarias de DK (inscripciones, modificación de datos, incidencias de pagos...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencial Telefónica Página Web Correo electrónico. Máquina de gestión automática 	<ul style="list-style-type: none"> Atender a la persona usuaria de forma correcta, amable y profesional, ofreciéndole información detallada referente a cursos, actividades horarios, sistemas tarifarios, ayudas... de tal manera que las personas usuarias a través de la encuesta de satisfacción valoren la atención recibida con un mínimo 7,5 puntos sobre 10. 	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción de las personas usuarias sobre la información, accesibilidad y trato recibidos. <p>(Indicador gestionado por el proceso de Gestión de Clientes)</p>
<p>Cursos de aprendizaje</p> <p>Impartición de clases para el aprendizaje o la mejora de la práctica de la propia actividad.</p> <p>Natación; Escalada (rocódromo); Pádel; Bailes; Patinaje. <i>Más info</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una programación variada de cursos y actividades (mínimo 20) que cubra las necesidades y expectativas de las personas, de tal manera que las personas usuarias valoren la oferta del servicio con un mínimo de 7,5 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de las personas usuarias sobre la oferta de Servicio. Número de actividades dirigidas. Número de personas usuarias.
<p>Actividades</p> <p>Impartición de clases para el disfrute y mejora de la condición física.</p> <p>Actividades dirigidas:</p> <p>Abdominales; Aerobik txiki; Aquabike; Aquagym; Bailes; Body-weight; Circuito Express; GAP; Gimnasia mantenimiento; Gimnasia para mayores; Hit; Hipopresivos, Multiactividad; Pilates; Spinbike; Stretching; Yoga; Zunba</p> <p>Actividades no dirigidas:</p> <p>Fitness; Piscinas; Rocódromo</p> <p><i>Más info</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una enseñanza que cubra las necesidades y objetivos del curso. De tal manera que las personas usuarias a través de la encuesta de satisfacción valoren el desarrollo de la clase con una media de 8 puntos sobre 10 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de las personas usuarias sobre el desarrollo de la clase. <p>(Indicadores gestionados por el proceso de Gestión de Servicios)</p>

(*) Para realizar cualquier trámite a través de la página web es necesario ser un usuario registrado.

(**) Las bajas se tramitarán entre el día 1 y el día 25 del mes anterior.

Descripción de los servicios y compromisos adquiridos(II)

Servicio	Modalidad de prestación	Compromiso	Indicador
<p>Alquiler de instalaciones deportivas</p> <p>Posibilidad de alquilar instalaciones para la realización de actividades deportivas:</p> <p>Arripausueta: Campo de fútbol 7; Campo de futbol 11; Campo de Rugby, Pistas de Pádel (2); Pistas de Tenis (3)</p> <p>Frontones: Frontón de Ezkurdi; Frontón de San Fausto</p> <p>Tabira: Cancha multideportiva Tabira; Campo de futbol de Tabira</p> <p>Landako I. Cancha multideportiva Landako; Salas; Cancha de Baloncesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciones ▪ Máquina de gestión automática ▪ Página web 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar la accesibilidad a la persona usuaria a la hora de realizar los alquileres de las instalaciones, de tal manera que las personas usuarias valoren la facilidad y la rapidez de la gestión con un mínimo de 8 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de las personas usuarias sobre la facilidad y rapidez para realizar una gestión en Durango Kirolak (altas, bajas, alquileres...). <p>(Indicador gestionado por el proceso de Servicios)</p>
<p>Cesión / Facilitar las instalaciones a organizaciones y clubes</p> <p>Se facilita el uso de las instalaciones de Durango Kirolak a organizaciones y clubes para el fomento del deporte mediante convenio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener y/o establecer unos convenios de colaboración con un mínimo de 20 clubs y organizaciones del municipio para fomentar el deporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción general de los grupos que colaboran con DK. ▪ Número de grupos (clubs, asociaciones, escuelas...) que hacen uso de las instalaciones. ▪ Número de personas que practican deporte a través de los diferentes grupos (clubs, asociaciones, escuelas...) <p>(Indicadores gestionado por el proceso de Servicios)</p>
<p>Servicios complementarios</p> <p>Se dispone de otros servicios además de la práctica deportiva, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cafetería ▪ Masajista ▪ Máquinas de venta de productos ▪ Máquina de gestión y venta de entradas. ▪ Bibliopiscina en verano. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de servicios complementarios que puedan aportar valor añadido a nuestro principal servicio, la práctica de deporte. De tal manera que las personas usuarias valoren los servicios complementarios con un mínimo de 6 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de las personas usuarias sobre los servicios complementarios de DK (cafetería, máquinas de autovending, servicio de masaje deportivo...) usuarias sobre los servicios complementarios de DK. <p>(Indicador gestionado por el proceso de Servicios)</p>

En caso de no cumplir con alguno de los compromisos mencionados, se analizarán las causas y se publicarán las acciones de mejora que se llevarán a cabo, junto con los resultados de los indicadores en el siguiente enlace. [ENLACE A LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES](#)

Formas de colaboración ciudadana



Personas haciendo deporte

Las personas interesadas en colaborar en la mejora de los diferentes servicios de Durango Kirolak lo podrán hacer a través de:

- **La participación en las encuestas de satisfacción** una vez cada dos años. Los resultados de las encuestas se publicarán en la web.
- **Reclamaciones:**
 - Instancia formal, bien presentándolas en las recepciones de Landako I y Landako II o en la oficina de atención a la ciudadanía (SAC). Se responderá por escrito.
- **La formulación de quejas, sugerencias y peticiones**, en cualquier momento, a través de:
 - **Instancia formal**, bien presentándolas en las recepciones de Landako I y Landako II o en la oficina de atención a la ciudadanía (SAC).
 - **Correo electrónico** a la siguiente dirección: info@durangokirolak.net.
 - **Web:** <http://www.durango-udala.net/deportes/buzonsug.php>

Se responderá a las quejas, sugerencias y peticiones en un plazo máximo de 15 días a través de correo electrónico (excepcionalmente de forma escrita con solicitud previa) por nuestro compromiso con el medio ambiente.

Normativa e información legal



Sala Fitness Landako 2

- Normativa interna: Reglamento de servicios de DK, Ordenanzas Fiscales de DK y Estatutos del Organismo Autónomo de DK
- Decreto 32/2003, Reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo (BOPV de 08/05/2003).
- Ley 14/1998 de 11 de junio del Deporte del País Vasco (BOPV núm. 118, de 25/06/1998 y BOE núm. 315 del 31/12/2011).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE núm. 80 de 03/04/1985).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298 de 14/12/1999)
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos (BOPV núm. 44 de 04/03/2004 y BOE núm. 279 de 19/11/2011).
- Ley 10/1982, 25 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera (BOPV núm. 160 de 16/12/1982 y BOE núm. 100 de 26/04/2012).

Derechos de las personas usuarias



Niños y niñas en la piscina de Landako II

Las personas usuarias de los servicios de Durango Kirolak tienen los siguientes derechos:

1. Ser atendidas de forma **amable, igualitaria y personalizada**. Así como de forma **eficaz y eficiente en las dos lenguas oficiales** de la CAV.
2. **Recibir la información** referente a los servicios que ofrece DK sobre las instalaciones, horarios, tasas públicas, actividades deportivas y forma de acceso a las mismas de manera presencial, telefónica y telemática.
3. Recibir un **servicio de calidad** y utilizar los medios materiales que para dicha finalidad se encuentran en el centro.
4. Tener **garantizada la confidencialidad** y privacidad de los datos personales según la legislación vigente.
5. Poder **presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición** que consideren oportuna y recibir contestación en un plazo máximo de 15 días.

Obligaciones de las personas usuarias



Rocódromo en Landako I

Las personas usuarias de los servicios de Durango Kirolak tienen las siguientes obligaciones:

1. **Utilizar las instalaciones** y servicios **conforme a las normas** del Reglamento.
2. **Seguir las indicaciones** de uso del personal de DK, para el uso y acceso de las instalaciones.
3. **Comportarse correctamente** en las instalaciones **y tratar con respeto** a las personas usuarias, público y personal de la instalación.
4. Cualquier **desperfecto** ocasionado por negligencia o dolo será **por cuenta** de la/s **persona/s responsable/s**.
5. **Comunicar** al organismo los **cambios** de domicilio, teléfono y datos bancarios, así como **realizar las bajas** en los periodos establecidos.
6. **Cumplir las obligaciones de pago** de la cuota.
7. Las personas **menores de 12 años** deberán estar siempre **acompañadas** en las instalaciones deportivas por la persona responsable de la actividad o en su defecto por una persona adulta.