



# DURANGO

# KIROLAK

ORGANISMO AUTÓNOMO DEL AYUNTAMIENTO DE DURANGO

## CARTA DE SERVICIOS

Fecha de Publicación: Junio 2018

Vigente hasta: Junio 2020

Versión 8

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2018-2020

## 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

Arripausueta, 3

48200 DURANGO/BIZKAIA



Tel: 94 603 00 31



WhatsApp: 608 052 516



Twitter: @DurangoKirolak



Facebook: [www.facebook.com/durango-kirolak](http://www.facebook.com/durango-kirolak)

[www.durangokirolak.net](http://www.durangokirolak.net)

e-mail: [info@durangokirolak.net](mailto: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, 3 Tel.: 94 603 00 31 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net
<b>Horario de la instalación y de atención:</b> De lunes a viernes: 09:00-12:00 / 17:00-22:00 Sábados: 09:00-21:30 Domingos: 09:00-14:00	<b>Horario de Instalación:</b> De lunes a viernes: 08:00-22:00 Sábado:09:00-14:00 / 16:00-21:00 Domingo:09:00-14:00	<b>Horario de Instalación:</b> De lunes a viernes: 15:00-21:30 Sábados y domingos: 09:00-21:30
<b>Julio y agosto: CERRADO</b>	<b>Horario de atención:</b> De lunes a viernes: 08:00-21:00	
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
<b>Horario de la instalación y atención:</b> De lunes a viernes: 15:00-22:00 Sábados y domingos: 9:00-21:30	<b>Horario de Instalación y atención:</b> <b>Junio-Septiembre:</b> De lunes a viernes: 11:00-20:00 Sábados, domingos y festivos: 10:30-20:00	<b>Horario de la instalación:</b> De lunes a viernes: 17:00 -22:00 Sábado: 9:00-11:00 / 14:00-17:00 Domingo: 9:00-11:00 / 14:00-22:00
<b>INSTALACIONES CERRADAS:</b> 1 de enero, viernes santo, 1 de mayo, 25 de julio (excepto piscinas Tabira), 15 de agosto (excepto piscinas Tabira), 13 de octubre, 24 de diciembre, 25 de diciembre, 31 de diciembre.		
<b>DIAS FESTIVOS (Horario de domingo):</b> 6 de enero, jueves santo, lunes de pascua, 12 de octubre, 1 de noviembre, 6 y 8 de diciembre.		
<b>Servicio de Atención a la Ciudadanía:</b> 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.eus www.durango-udala.net	<b>Horario de atención:</b> 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



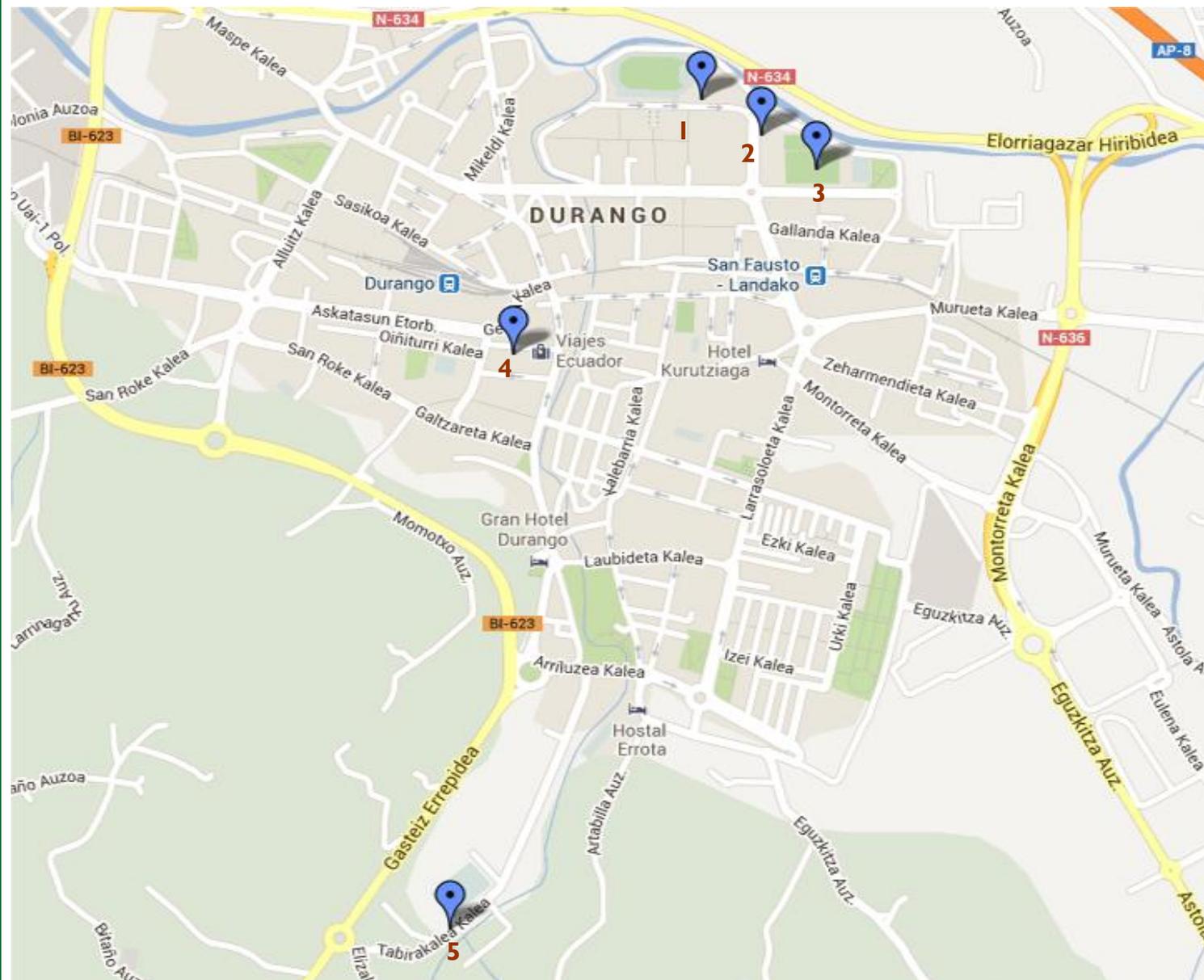
### 2. Landako II

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><b>1. Atención, información y orientación</b></p> <p>Información clara y detallada, a través de un trato cercano y agradable, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La oferta de cursos y servicios: tasas, niveles, horarios...</li> <li>▪ Formas de pagos, bonificaciones.</li> <li>▪ Servicios complementarios</li> </ul> <p><b>Gestión:</b></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"> <li>▪ Presencial</li> <li>▪ Telefónica</li> <li>▪ Página Web</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Máquinas de gestión automática</li> </ul>	<p><b>1.1</b> 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.</p>	<p><b>1.1.1</b> Grado de satisfacción de las personas usuarias sobre la información, accesibilidad y trato recibidos.</p> <p>(Indicador gestionado por el proceso de Gestión de Clientes)</p>
<p><b>2. Cursos de aprendizaje</b></p> <p>Impartición de clases para el aprendizaje o la mejora de la práctica de la propia actividad y para el disfrute y mejora de la condición física</p> <p><b>Cursos:</b></p> <p>Natación (adultos, y niños y niñas); Escalada (rocódromo)</p> <p><b>Actividades dirigidas:</b></p> <p>Abdominales; Aquabike; Aquagym; Aquahit Bailes; Body-weight;; Espalda sana, espalda sana en agua, GAP; Gimnasia mantenimiento; Gimnasia para mayores (oro y platino) ; Grupo de natación; Hipopresivos, Metabolic-kal Multiactividad; Multiactividad Plus; Pádel; Padel Gazte, Pilates; Spinbike; Stretching; Yoga; Zunba; Zunba gazte y Zunbatxiki;</p> <p><b>Actividades no dirigidas:</b></p> <p>Fitness; Piscinas; Rocódromo</p> <p><i>Más info</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presencial</li> </ul>	<p><b>2.1</b> Ofrecer una programación variada de cursos y actividades (mínimo 20) que cubra las necesidades y expectativas de las personas, de tal manera, que contemos con un mínimo de 10.000 personas usuarias y valoren la oferta del servicio con un mínimo de 7,5 puntos sobre 10, en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>2.2</b> 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 y que el grado de ocupación de las misas superé el 65%.</p>	<p><b>2.1.1</b> Número de actividades dirigidas</p> <p><b>2.1.2</b> Número de personas usuarias.</p> <p><b>2.1.3</b> Percepción de las personas usuarias sobre la oferta de Servicio.</p> <p><b>2.2.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre el desarrollo de la clase.</p> <p><b>2.2.2</b> Grado de ocupación de las actividades</p> <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><b>3. Alquiler de instalaciones deportivas</b></p> <p>Posibilidad de alquilar instalaciones para la realización de actividades deportivas:</p> <p><b>Arripausueta:</b> Campo de fútbol 7; Campo de futbol 11; Campo de Rugby, Pistas de Pádel (2); Pistas de Tenis (3)</p> <p><b>Frontones:</b> Frontón de Ezkurdi;</p> <p><b>Tabira:</b> Cancha multideportiva Tabira; Campo de futbol de Tabira</p> <p><b>Landako I.</b> Cancha multideportiva Landako; Salas; Cancha de Baloncesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepciones</li> <li>▪ Máquinas de gestión automática</li> <li>▪ Página web</li> </ul>	<p><b>3.1</b> 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.</p>	<p><b>3.1.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre la facilidad y rapidez para realizar una gestión en Durango Kirolak (altas, bajas, alquileres...).</p> <p>(Indicador gestionado por el proceso de Servicios)</p>
<p><b>4. Cesión / Facilitar las instalaciones a organizaciones y clubes</b></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"> <li>▪ Presencial</li> </ul>	<p><b>4.1</b> Mantener y/o establecer unos convenios de colaboración con un mínimo de 20 clubs y organizaciones del municipio para fomentar el deporte. De tal manera que podamos dar servicio a un mínimo de 2.000 personas a través de los clubs..</p>	<p><b>4.1.1</b> Número de grupos (clubs, asociaciones, escuelas...) que hacen uso de las instalaciones.</p> <p><b>4.1.2</b> Número de personas que practican deporte a través de los diferentes grupos (clubs, asociaciones, escuelas...)</p>
<p><b>5. Servicios complementarios</b></p> <p>Se dispone de otros servicios además de la práctica deportiva, tales como:</p> <p>Cafetería; Masajista ; Máquinas de venta de productos; Máquina de gestión y venta de entradas; Bibliopiscina en verano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presencial</li> </ul>	<p><b>5.1</b> 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.</p>	<p><b>5.1.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre los servicios complementarios de DK (cafetería, maquinas de autovending, servicio de masaje deportivo...).</p> <p>(Indicador gestionado por el proceso de Servicios)</p>
<p><b>Instalaciones</b></p> <p><b>Además de los compromisos específicos relacionados directamente con los servicios, DK gestiona sus instalaciones para permitir la práctica deportiva y la prestación de servicios.</b></p>		<p><b>6.1</b> Disponer de unas instalaciones adecuadas para la práctica del deporte y prestación del servicio. De tal manera que las personas usuarias valoren las instalaciones con un mínimo de 7 puntos sobre 10.</p>	<p><b>6.1.1</b> Percepción de las personas usuarias sobre las instalaciones de DK</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](mailto: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.

