



# DURANGO KIROLAK

DURANGOKO UDALAREN ERAKUNDE AUTONOMOA

# ZERBITZUEN KARTA

Argitalpen data: Urtarrila 2016

Indarrean: Urtarrila 2018 arte



## Durango Kirolak.

### Durango 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  
[www.durango-udala.net](http://www.durango-udala.net)  
[www.durangokirolak.net](http://www.durangokirolak.net)  
e-mail: [info@durangokirolak.net](mailto: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, 2 Tel.: 94 603 00 31 info@durangokirolak.net www.durangokirolak.net
<b>Instalazioaren eta arretarako ordutegia:</b> Astelehenetik-ostiralera: 8:45-12:00 / 16:45-22:00 Larunbatetan: 8:45-21:30 Igandeetan: 8:45-14:00	<b>Instalazioaren ordutegia:</b> Astelehenetik-ostiralera: 08:00-22:00 Larunbatetan: 09:00-14:00 / 16:00-21:00 Igandeetan: 9:00-14:00  <b>Arretarako ordutegia:</b> Astelehenetik-ostiralera: 08:00-21:00	<b>Instalazioaren eta arretarako ordutegia:</b> Astelehenetik-ostiralera: 15:00-21:30 Larunbat eta igandeetan: 9:00-21:30
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
<b>Instalazioaren eta arretarako ordutegia:</b> Astelehenetik-ostiralera: 15:00-22:00 Larunbat eta igandeetan: 9:00-21:30	<b>Instalazioaren eta arretarako ordutegia:</b> <b>(06/15-09/15)</b> Astelehenetik-igandera: 11:00-20:00	<b>Instalazioaren eta arretarako ordutegia:</b> Astelehenetik-ostiralera: 9:00-17:00 Larunbatetan: 9:00-11:00 / 14:00-17:00 Igandeetan: 9:00-11:00 / 14:00-22:00
<b>ITXITA EGONGO DIRA:</b> Urtarrilaren 1ean, martxoaren 25ean (Ostiral Santua), maiatzaren 1ean, uztailaren 4an eta 25ean (Tabirako igerilekuak izan ezik), abuztuaren 15ean (Tabirako igerilekuak izan ezik), urriaren 13an, abenduaren 24an, abenduaren 25ean, abenduaren 31n.		
<b>JAIEGUNAK (Igandeetako ordutegia):</b> Urtarrilaren 6an, martxoaren 24an (Ostegun Santua), martxoaren 28an (pazko-bigarrena), urriaren 7an eta 12an, azaroaren 1ean, abenduaren 6an, abenduaren 8an.		
<b>Herritarren Arreta Zerbitzua:</b> Gure instalazioez gainera, udalaren herritarren harreta zerbitzuko bulegoan ere, arreta emango da.	Barrenkalea, 17 Tel.: 94 603 00 00 sac@durango-udala.net www.durango-udala.net	<b>Arretarako ordutegia:</b> 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

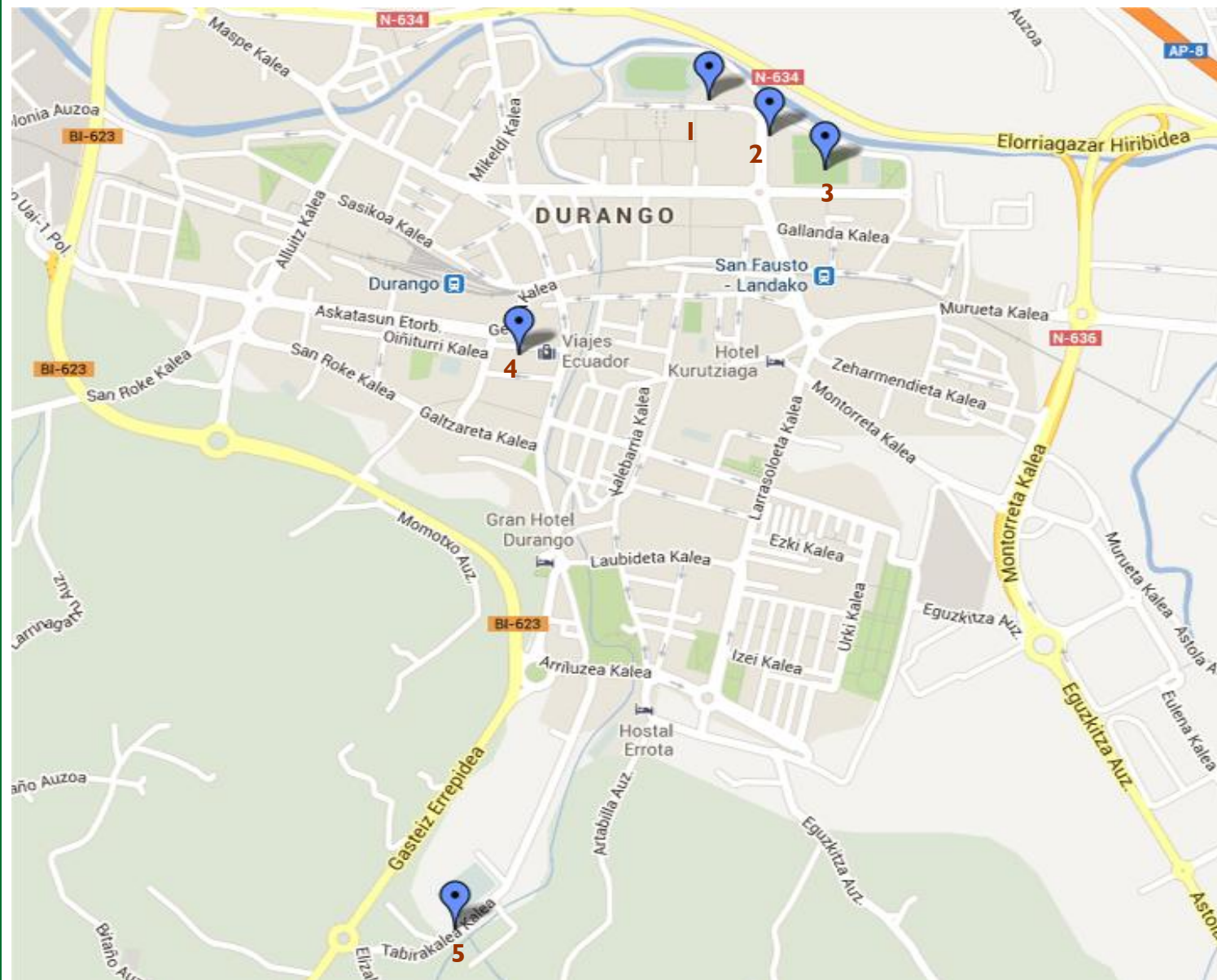
Arripausueta auzoa, 2  
 43°10'20.04"N  
 2°37'30.10"O

### 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
<p><b>Arreta, informazioa eta orientazioa</b></p> <p>Honako arloei buruzko informazio argia eta zehatza, hori guztia harrera hurbil eta atseginarekin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikastaroen eta zerbitzuen eskaintza, tasak, mailak, ordutegiak...</li> <li>Ordaintzeko erak eta hobariak</li> <li>Zerbitzu osagarriak</li> </ul> <p><b>Kudeaketa:</b></p> <p>DK-ko erabiltzaileen egoera (izen-emate, datu-aldaketa, ordainketa-arazoak...) erregularizatzeko beharrezkoak diren zereginak egin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertatik bertarakoa</li> <li>Telefonoa</li> <li>Web orria</li> <li>Korreo elektronikoa</li> <li>Kudeaketarako makina automatikoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertsona erabiltzailea modu zuzenean, atseginean eta profesionalean artatzea, informazio zehatza emanda kurtsoei, ordutegiei, tarifa sistemiei, hobariei... buruz. Horren ondorioz, erabiltzaileek arreta asebetetze inkestan gutxienez 10etik 7,5-eko puntuazioa eman dezaten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erabiltzaileen asebetetze maila informazioa, erabilerraztasuna eta jasotako tratuari buruz.</li> </ul> <p>(Bezeroen prozesuak kudeatutako adierazlea)</p>
<p><b>Ikastaroak</b></p> <p>Kirol-jarduera bat ikasteko edo hobetzeko klaseak.</p> <p>Igeriketa; Eskalada (rokodromoa); Padel; Dantzak; Patinajea</p> <p><b>Informazio gehiago</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertatik bertarakoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Era askotako kurtso eta jarduerak eskaintzea programazioan (gutxienez 20), pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetze daitezten. Horren ondorioz, erabiltzaileek zerbitzuen eskaintza asebetetze inkestan gutxienez 10etik 7,5-eko puntuazioa eman dezaten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erabiltzaileen pertzepzioa zerbitzu eskaintzari buruz.</li> <li>Eskaintzen diren ekintzen zenbatekoa</li> <li>Erabiltzaileen zenbatekoa</li> </ul>
<p><b>Kirol-ekintzak</b></p> <p>Gozamenerako eta egoera fisikoa hobetzeko klaseak</p> <p><b>Kirol-jarduera zuzenduak:</b></p> <p>Abdominalak; Aerobik txiki; Aquabike; Aquagym; Dantzak;; Body-weight; Express zirkuitoa; GAP; Mantenu-gimnasia; Nagusientzako gimnasia; Hit; Hipopresiboak, Multijarduera; Pilates; Spinbike; Stretching; Yoga; Zunba</p> <p><b>Kirol-jarduera zuzendu gabeak:</b></p> <p>Fitness; Igerilekua; Rokodromoa</p> <p><b>Informazio gehiago</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertatik bertarakoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurtsoen beharrianak eta helburuak betetzen dituen irakaspena ematea. Horren ondorioz, erabiltzaileek klasearen garapen asebetetze inkestan gutxienez 10etik 8-ko puntuazioa eman dezaten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erabiltzaileen pertzepzioa klasearen garapenari buruz.</li> </ul> <p>(Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazleak)</p>

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

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

## Zerbitzuen deskripzioa eta hartutako konpromisoak (II)

Zerbitzua	Emateko era	Konpromisoa	Adierazlea
<p><b>Kirol-instalazioen alokairua</b></p> <p><b>Kirol-jarduerak praktikatzeko instalazioak alokatzeko aukera</b></p> <p><b>Arripausueta:</b> Futbol zelaia 7; Futbol zelaia 11; Rugby zelaia, Padel pistak(2); Tenis pistak (3)</p> <p><b>Frontoiak:</b> Ezkurdi frontoia; San Fausto frontoia</p> <p><b>Tabira:</b> Tabira multikirol kantxa; Tabira futbol zelaia</p> <p><b>Landako I:</b> Multikirol kantxa; Aretoak ; Saskibaloi kantxa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Harrerak</li> <li>Kudeaketarako makina automatikoa</li> <li>Web orria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erabiltzaileen pertzepzioa DKn kudeaketa bat (alta, baja, alokairua...) egiteko erraztasuna eta azkartasunari buruz.</li> </ul> <p>(Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazlea)</p>
<p><b>Instalazioen lagapena erakunde eta klubei.</b></p> <p>Durango Kirolakeko instalazioen erabilera erraztuko zaie erakunde eta klubei, kirola sustatzeko, hitzarmen baten bitartez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertatik bertarakoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantendu edota sortu lankidetzahitzarmenak gutxienez udalerriko 20 klub eta erakundeekin kirola sustatzeko.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DK-rekin hitzarmenak dituzten taldeen pertzepzio orokorra.</li> <li>Instalakuntzak erabiltzen dituzten talde kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...)</li> <li>Taldeen bitartez kirola praktikatzen duten pertsona kopurua (klubak, elkarteak, ikastetxeak...).</li> </ul> <p>(Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazleak)</p>
<p><b>Zerbitzu osagarriak</b></p> <p>Kirol-jardueraz gain, hurrengo zerbitzu osagarriak ditugu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kafetegia</li> <li>Masajista</li> <li>Produktu-salmenta makinak</li> <li>Kudeaketa eta sarrera salmentarako makina</li> <li>Bibliopiszina udan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertatik bertarakoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zerbitzu osagarriak edukitzea balio erantsia emateko gure zerbitzu nagusiar, kirol praktikei. Horren ondorioz, erabiltzaileek zerbitzu gehigarrien asebetetze inkestan gutxienez 10etik 6-ko puntuazioa eman dezaten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erabiltzaileen pertzepzioa DK-k eskaintzen dituen zerbitzu osagarriei buruz (kafetegia, autovending makinak, kirol masaia zerbitzua...).</li> </ul> <p>(Zerbitzuen prozesuak kudeatutako adierazlea)</p>

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.
  - **Korreio elektronikoa bidaliz:** [info@durangokirolak.net](mailto: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 dituena (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 legerari jarraiki, **datu pertsonalen konfidentzialtasuna 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 arauen 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. Arduragabekeriak 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.