UDAL KIROLDEGIAK
POLIDEPORTIVOS MUNICIPALES

Zerbitzu Gutuna 2020-2022

Carta de Servicios 2020-2022

Euskara · Castellano

ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN

KOKAPENA ETA KONTAKTUA

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

1 ITURRIPE

Aukera dago erabiltzaileek eskaripean erabiltzeko.
Opción de utilizarlo bajo petición.

Uribarri etorbidea 9 – 20500 Arrasate

43.061656,-2.499328

943 25 20 30

kirola@arrasate.eus

2 UARKAPE

Gimnasioa, boulderra eta aukera frontoiak eskaripean erabiltzeko.
Gimnasio, boulder y opción de utilizar los frontones bajo petición.

Otalora Lizentziaduna kalea 10 - 20500 Arrasate

43.067395,-2.487814

943 25 20 30

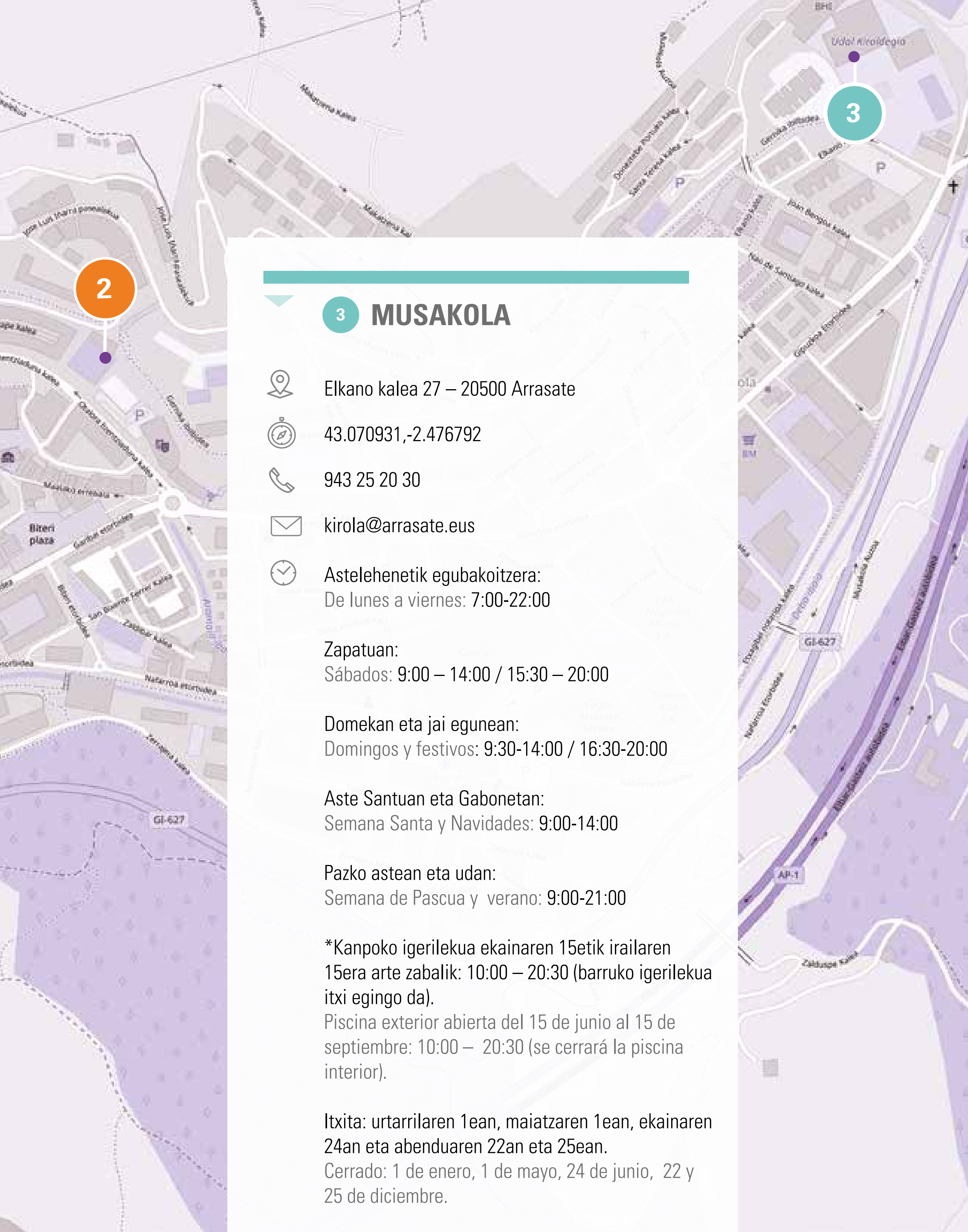
kirola@arrasate.eus

Astelehenetik egubakoitzera:
De lunes a viernes: 6:30-14:00 / 15:00-21:00

Zapatuan eta domekan:
Sábados y domingos: 8:30-13:30

*Abendutik maiatzera bitartean zapatu arratsaldean zabalik: 15:30–18:30
Itxita: Aste Santuan, Pazko astean, San Juan jaietan, udan eta Gabonetan.

*De diciembre a mayo sábados a la tarde abierto: 15:30 – 18:30
Cerrado: Semana Santa, Semana de Pascua, San Juanes, verano y Navidades.



3 MUSAKOLA

Elkano kalea 27 – 20500 Arrasate

43.070931,-2.476792

943 25 20 30

kirola@arrasate.eus

Astelehenetik egubakoitzera:
De lunes a viernes: 7:00-22:00

Zapatuan:
Sábados: 9:00 – 14:00 / 15:30 – 20:00

Domekan eta jai egunean:
Domingos y festivos: 9:30-14:00 / 16:30-20:00

Aste Santuan eta Gabonetan:
Semana Santa y Navidades: 9:00-14:00

Pazko astean eta udan:
Semana de Pascua y verano: 9:00-21:00

*Kanpoko igerilekua ekainaren 15etik irailaren 15era arte zabalik: 10:00 – 20:30 (barruko igerilekua itxi egingo da).
Piscina exterior abierta del 15 de junio al 15 de septiembre: 10:00 – 20:30 (se cerrará la piscina interior).

Itxita: urtarrilaren 1ean, maiatzaren 1ean, ekainaren 24an eta abenduaren 22an eta 25ean.
Cerrado: 1 de enero, 1 de mayo, 24 de junio, 22 y 25 de diciembre.

Aurkezpena
Presentación

Atsegin handiz aurkezten dizut udalaren Zerbitzu Gutun hau. Agiri mota honen bidez, administrazio unitate eta organoek euren zerbitzuen berri ematen diete herritarrei, zerbitzu horien kalitate konpromisoekin batera.

Hauxe udal kiroldegien gutuna da, zeinak helburu baitu zure eskubideen erabilera erraztea; kalitatearen kultura sustatu gura du, eta udal kudeatzaileen erantzukizuna agerian jartzen du herritarren aurrean, informazioa eta zerbitzuak behar den moduan emateko.

Bertan aurkituko duzu oinarrizko informazioa (ordutegia, telefonoa, helbidea eta abar), zerbitzu nagusien zerrenda, hartutako kalitate konpromisoak eta horien jarraipen zein betetze adierazleak.

Nire nahia da gutun honek balio dezala bere helburua lortzeko, hau da, udal honek ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko.

Me complace presentarte esta Carta de Servicios de nuestro ayuntamiento. Mediante este tipo de documento, las unidades y órganos administrativos informan públicamente a la ciudadanía sobre los servicios que gestionan, junto con los compromisos de calidad de dichos servicios.

Esta es la carta de los polideportivos municipales, que tiene como objetivo facilitarte el ejercicio efectivo de tus derechos, fomentando la cultura de la calidad y poniendo de manifiesto la responsabilidad de los gestores municipales frente a los ciudadanos y ciudadanas a la hora de informar y presentar los servicios de manera eficiente.

Aquí encontrarás la información básica (horario, teléfono, dirección, etc.), la relación de los principales servicios, los compromisos de calidad adquiridos, así como los indicadores de su seguimiento y cumplimiento.

Es mi deseo que esta carta sirva para lograr su objetivo, que consiste en mejorar la calidad de los servicios públicos que presta este ayuntamiento.

Adeitasunez,

Izp.: ALKATEA
Arrasate, 2020ko urtarrila

Xedea
Misión

Arrasateko Udalaren kirol zerbitzuaren xedea da adin eta talde guztientzako jarduera fisikoa eta kirola sustatu eta garatzea, Arrasate herri osasungarria, dinamikoa eta aktiboa izan dadin; betiere kalitateko zerbitzu publiko baten bidez.

Kirol zerbitzuak bere eskumenen artean kirol instalazio hauek kudeatzen ditu:

1. Musakola kiroldegia
2. Iturripe kiroldegia
3. Uarkape kiroldegia

Udalaren xedea da kirol instalazio horien erabilera herritar guztien eskura jartzea, banaka nahiz taldeka, kirol eskaintza askotarikoa eta zabala antolatu dadin.

La misión del servicio de deportes del Ayuntamiento de Arrasate es fomentar y desarrollar la actividad física y deportiva en todas las edades y grupos, para que Arrasate sea un municipio saludable, dinámico y activo; siempre mediante un servicio público de calidad.

El servicio de deportes gestiona dentro de sus competencias las siguientes instalaciones deportivas:

1. Polideportivo Musakola
2. Polideportivo Iturripe
3. Polideportivo Uarkape

La misión del ayuntamiento es poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas el uso, individual o grupal, de estas instalaciones mediante una oferta deportiva amplia y diversa.

Zerbitzuak
Servicios

ARRETA ETA INFORMAZIOA / ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Musakola kiroldegian aurrez aurre, telefonoz edo webgunean informazio argia eta zehatza eskaintzen dugu hauei buruz:

- Ikastaroen eta zerbitzuen eskaintza, tasak, ordutegiak ...
- Kirol instalazioak eta erabilerak
- Ordaintzeko erak eta hobariak
- Izapideak: abonu txartela, datu aldaketa, izen ematea, kobrantza ...

Ofrecemos información clara y precisa en el polideportivo de Musakola, por teléfono o en la web sobre las siguientes:

- Oferta de cursos y servicios, tasas, horarios ...
- Instalaciones deportivas y usos.
- Formas de pago y bonificaciones.
- Trámites: carné de abonado o abonada, cambio de datos, alta, cobro...

ORIENTAZIO ZERBITZUAK / SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

- Musakolako eta Uarkapeko gimnasioetan monitore zerbitzua.
  Servicio de monitor o monitora en los gimnasios de Musakola y Uarkape.

KIROL EKINTZAK / ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- Igeriketa ikastaroak / Cursos de natación:

  Haur, ume eta helduentzat / Bebés, niños y niñas y personas adultas
  Igeriketa egokitua / Natación adaptada

- Kirol jarduera gidatuak / Actividades dirigidas:

  Aretoko jarduerak (lasaiak, aktiboak, gazteak, +60):
  Actividades de sala (suaves, activas, jóvenes, +60):

Zerbitzuak
Servicios

Yoga, body balance, spinning, zumba, krossfit, hipopresiboak, k-strech …
Yoga, body balance, spinning, zumba, crossfit, hipopresivos, k-strech...

Uretako jarduerak / Actividades acuáticas:
Aquagym eta matrogym
Aquagym y matrogym

- Kirol jarduera ez gidatuak / Actividades no dirigidas:

Gimnasioak, kirol kantxak, frontoiak, padel eta tenis pistak, kanpoko eta barruko igerilekuak, boulderra, atletismo pistak eta errugbi eta futbol zelaiak.
Gimnasios, canchas, frontones, pistas de pádel y tenis, piscinas exteriores e interiores, boulder, pistas de atletismo y campos de rugby y fútbol.

UDALAREN KIROL INSTALAZIOAK ALOKATZEA ETA ERRESERBATZEA
ALQUILER Y RESERVA DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

- Lauhileko erreserba finkoen deialdiak, eskabideak eta izapideak.
- Alokairu puntualak eta ekitaldietarako erreserbak: kirol kantxak, frontoiak, padel eta tenis pistak.

- Convocatorias, solicitudes y trámites de las reservas fijas cuatrimestrales.
- Alquileres puntuales y reservas para eventos: canchas deportivas, frontones, pistas de pádel y tenis.

KIROL INSTALAZIOEN LAGAPENA IKASTETXEEI ETA KLUBEI
CESIÓN DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS A CENTROS EDUCATIVOS Y CLUBES

- Instalazioen erabilera erraztuko zaie eskola kirolari, Arrasateko ikastetxeei eta kirol elkarteei.
  Se facilitará el uso de las instalaciones al deporte escolar, a los centros educativos de Arrasate y clubes deportivos.

Zerbitzuak
Servicios

ARRASASOI PROGRAMA
PROGRAMA ARRASASOI

- Programaren helburua da herritarrak kirolera hurbiltzea eta haien egunerokotasunean integratzea, hitzaldi, dokumental, emanaldi, ikastaro labur eta bestelako ekimenen bitartez.
  El objetivo del programa es acercar el deporte a la ciudadanía e integrarlo en su día a día, mediante charlas, proyección de documentales, cursos y otras actividades.

Iturripe

Kalitate konpromisoak
Compromisos de calidad

GURE KONPROMISOA NUESTRO COMPROMISO	BETETZE ADIERAZLEA INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
• Tratu egokia erakustea erabiltzaileei, eta informazio eta argibide zuzenak ematea. Atender correctamente a las personas usuarias, y darles información y explicaciones claras y precisas.	• Gogobetetze inkestan gutxienez 10etik 7 puntu lortzea. Obtener como mínimo 7 puntos de 10 en la encuesta de satisfacción.
• Ikastaroak ematen dituzten monitoreen ezagutza maila altua izatea kalitateko zerbitzua eman ahal izateko. Que los monitores y monitoras que imparten los cursos tengan un alto nivel de conocimiento para poder ofrecer un servicio de calidad.	• Gogobetetze inkestan erabiltzaileek honi buruz 7,5eko puntuazioa ematea gutxienez. Puntuación mínima de 7,5 que den las personas usuarias en la encuesta de satisfacción sobre este aspecto.
• Monitoreek erabiltzaileei arreta egokia erakustea eta orientazioa eskaintzea. Mostrar trato adecuado por parte de las monitoras y los monitores a las personas usuarias, y ofrecerles orientación.	• Inkestan 8 puntuko balorazioa lortzea gutxienez. Obtener una valoración mínima de 8 puntos en la encuesta.
• Kirol ikastaroetako monitoreen %100 elebiduna izatea. Que el 100% del personal que imparte los cursos deportivos sea bilingüe.	• Elebidunak diren monitoreen ehunekoa. Porcentaje de monitores y monitoras bilingües.
• Kexak eta iradokizunak erantzutea gehienez 20 egun balioduneko epean. Responder en un plazo máximo de 20 días hábiles a las quejas y a las sugerencias.	• Epe barruan erantzuten diren kexen eta iradokizunen ehunekoa. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro de plazo.
• Askotariko kirol ekintzak eta ikastaroak antolatzea, gutxienez 20 ezberdin urtean, erabiltzaileen beharrizanei edo eskaerei egokituak. Organizar cursos y actividades deportivas, un mínimo de 20 diferentes al año, adecuadas a las necesidades o peticiones de las personas usuarias.	• Urtean eskaintzen diren kirol ekintza edo ikastaro kopurua. Número de cursos y actividades deportivas organizadas durante el año.

GURE KONPROMISOA NUESTRO COMPROMISO	BETETZE ADIERAZLEA INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
• Ate irekien jardunaldiak antolatzea, urtero instalazioak eta kirol ekintzak gertutik ezagutzeko. Organizar todos los años jornadas de puertas abiertas para dar a conocer de cerca las instalaciones y los servicios deportivos.	• Ate irekiak antolatzen diren egunak. Los días que se organizan jornadas de puertas abiertas.
• Astelehenetik egubakoitzera, lanegunetan, udal kiroldegi bat zabalik mantentzea etenik gabe 15 orduz. Mantener abierto de lunes a viernes, en días laborales, un polideportivo municipal en horario continuo de 15 horas.	• Udal kiroldegia zabalik dagoen ordutegia. El horario de apertura del polideportivo municipal.
• Ikastetxeei bideratutako Igeriketa Sustatzeko Kanpainaren erabiltzaileen artean premia bereziak dituena egonez gero, monitore laguntzaile bat jartzea. Proporcionar un monitor o monitora auxiliar en los casos en que hubiera una persona con necesidades especiales entre las participantes en la Campaña para Impulsar la Natación dirigida a los centros escolares.	• Laguntza behar duten kasuen kopurua. Número de casos que necesitan ayuda.

KONPROMISOEN BETETZE MAILAREN JAKINARAZPENA
COMUNICACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Udalaren webgunean urtero argitaratuko dugu konpromisoak zer neurritan bete ditugun. Konpromisoren bat ez badugu bete, zergatia aztertu eta behar diren neurriak hartuko ditugu.
Anualmente publicaremos en la página web del ayuntamiento en qué medida hemos cumplido los compromisos. En caso de que alguno de ellos no se haya cumplido, analizaremos el motivo y tomaremos las medidas oportunas.

Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak

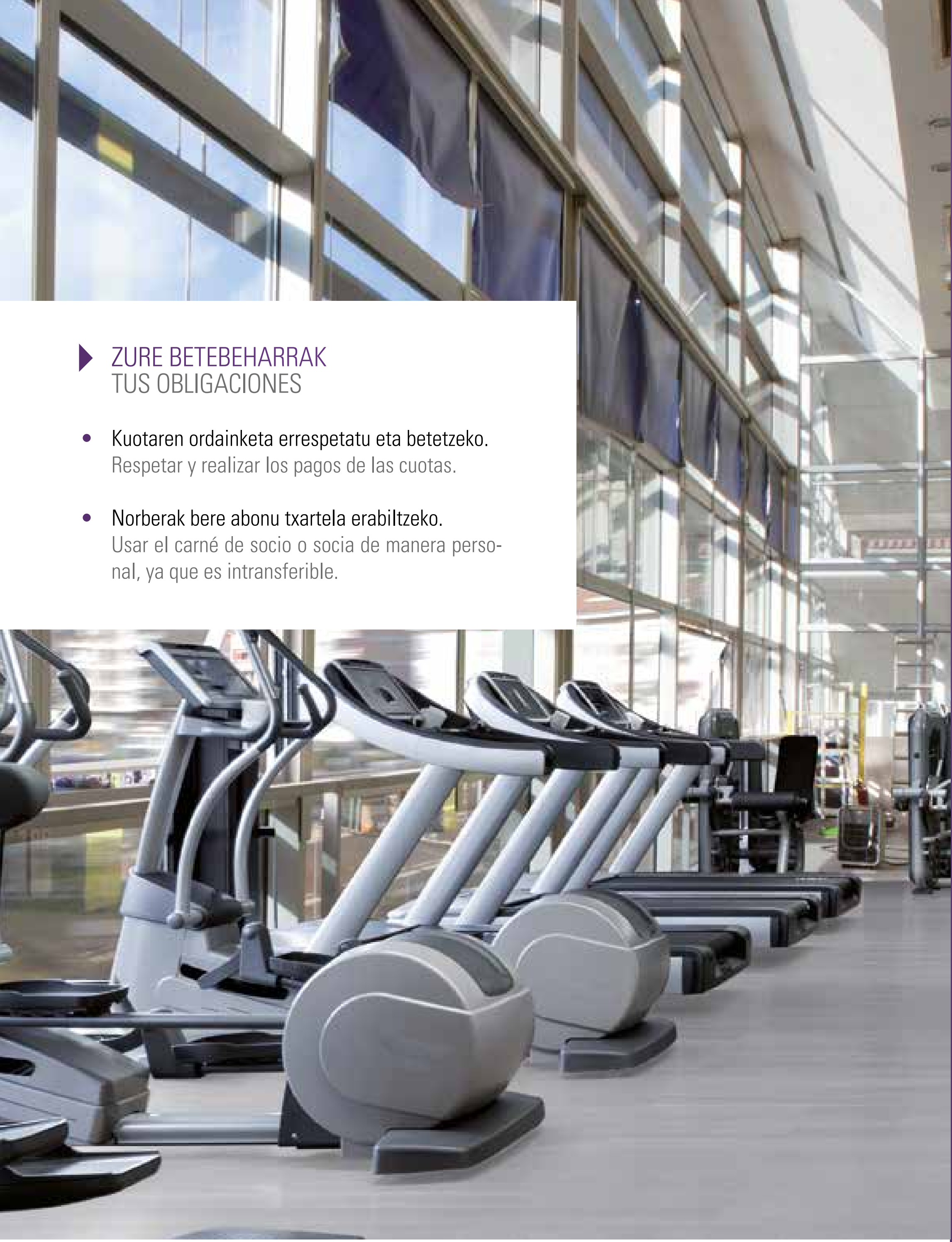
Derechos y obligaciones de las personas usuarias

ZURE ESKUBIDEAK
TUS DERECHOS

- Informazioa jasotzeko, instalazioei, ordutegiei, prezio publikoei, kirol jarduerei eta bertara sartzeko moduari buruzkoa.
  Recibir información sobre las instalaciones, el acceso a las mismas, horarios, precios públicos, y actividades deportivas.
- Udal zerbitzuko langileengandik arreta eta trataera egokia jasotzeko.
  Recibir atención y trato correcto por parte del personal del servicio municipal.
- Instalazioen erreserba egiteko.
  Solicitar la reserva de las instalaciones.
- Edozein erreklamazio, zalantza, kexa edo iradokizun aurkezteko.
  Presentar reclamaciones, dudas, quejas o sugerencias.
- Indarrean dagoen legeari jarraikiz, datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatuta edukitzeko.
  Tener asegurada la confidencialidad y privacidad de los datos personales según la ley vigente.
- Instalazioak eta instalazioetan eskaintzen diren zerbitzuak erabiltzeko, bertako araudiaren arabera.
  Hacer uso de las instalaciones y de los servicios que se ofrecen en las mismas, según normativa.

ZURE BETEBEHARRAK
TUS OBLIGACIONES

- Instalazioetako beste erabiltzaileak eta langileak errespetuz tratatzeko.
  Tratar con respeto al resto de las personas usuarias y al personal del servicio.
- Instalazioetan zuzen jokatzeko eta kirol materiala zaintzeko, eta instalazioak garbi eta egoera onean mantentzen laguntzeko.
  Cuidar el material deportivo y comportarse correctamente en las instalaciones, ayudando a mantenerlas limpias y en buen estado.
- Jarduera bakoitzari dagozkion kirol jantziak eta kirol oinetako egokiak erabiltzeko.
  Utilizar ropa y calzado adecuado para la actividad a realizar.
- Instalazioen funtzionamendurako ordutegiak errespetatzeko, eta udal zerbitzuko langileen jarraibideei kasu egiteko beti.
  Respetar los horarios de los polideportivos para su buen funcionamiento, y hacer caso de las indicaciones del personal del servicio.
- Helbidea, telefono zenbakia eta bankuko datuak aldatzean edo erabiltzaile izaera utzi behar denean kiroldegian horren berri emateko, beti epe barruan eta erabiliz araudian ezarritako bideak.
  Avisar de los cambios de dirección, número teléfono o datos bancarios, baja de usuario o usuaria, siempre dentro de plazo y por la vías que indica la normativa.



ZURE BETEBEHARRAK
TUS OBLIGACIONES

- Kuotaren ordainketa errespetatu eta betetzeko.
  Respetar y realizar los pagos de las cuotas.

- Norberak bere abonu txartela erabiltzeko.
  Usar el carné de socio o socia de manera personal, ya que es intransferible.

Legezko araudia
Normativa legal

LEGE OROKORRAK / LEYES GENERALES

- 14/1998 Legea, ekainaren 11koa, Euskadiko kirolarena.
  Ley 14/1998, de 11 de junio, del deporte del País Vasco.

- 32/2003 Dekretua, otsailaren 18koa, erabilera kolektiboko igerilekuen araudi sanitarioa onartzeari buruzkoa.
  Decreto 32/2003, de 18 de febrero, de reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo.

- 125/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Eskolako Kirolari buruzkoa.
  Decreto 125/2008, de 1 de julio, sobre Deporte Escolar.

- 17/2019 Dekretua, otsailaren 5ekoa, jendaurreko ikuskizunen eta jolas-jardueren Legea garatzeko Erregelamendua garatzen duena.
  Decreto 17/2019, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas.

ARAUDIA / NORMATIVA

- Arrasateko kirolen aholku kontseiluaren antolaketa eta funtzionamendu araudia.
  Normativa de la organización y funcionamiento del consejo asesor del deporte de Arrasate.

- Arrasateko kirol instalazioen araudia.
  Normativa de las instalaciones deportivas de Arrasate.

- Kirol eremuak eta bertako bulego eta lokalak lagatzeko araudia.
  Normativa para la cesión de las zonas deportivas, y de locales y oficinas de las mismas.

TARIFAK / TARIFAS

- Abonuen tarifak
  Tarifas de abonos

- Erreserben tarifak
  Tarifas de reservas

- Ikastaroen tarifak
  Tarifas de cursos

Zure iritzia eman
Danos tu opinión

1 PROPOSAMENAK ETA KEXAK / SUGERENCIAS Y QUEJAS

Iradokizunak eta kexak aurkeztu ditzakezu ematen diren zerbitzuei buruz, bide hauetatik:
Puedes presentar sugerencias y quejas en relación a los servicios que ofrecemos, a través de estas vías:

MUSAKOLA

Elkano kalea 27 — 943 25 20 30 — kirola@arrasate.eus

UDALA / AYUNTAMIENTO

BAZ, Arano eta Garcia maisu-maistrak 8

943 25 20 00 / 688 73 24 63 (WhatsApp eta Telegram bakarrik / solo WhatsApp y Telegram)

baz@arrasate.eus — www.arrasate.eus

Kontuan izango dira zure kexak, erreklamazioak eta iradokizunak, eta erantzungo zaizkie gehienez 20 egun balioduneko epean.
Tendremos en cuenta tus quejas, reclamaciones y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 20 días hábiles.

2 GOGOBETETZE INKESTAK / ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Zure partaidetza garrantzitsua da zerbitzuen kalitatea hobetzeko, eta horregatik eskertuko dizugu inkesta hauek erantzutea.
Tu participación es importante para mejorar la calidad de los servicios, y por eso te agradeceremos que respondas a estas encuestas.

Gutunaren iraunaldia
Vigencia de la carta

Gutun honek bi urteko iraunaldia izango du. Zerbitzuetan aldaketa nabarmenak egonez gero, epe hori amaitu aurretik eguneratuko dugu.
Esta carta tendrá una vigencia de dos años. Si se dan cambios significativos en los servicios, la actualizaremos antes de finalizar ese periodo.

ZERBITZU GUTUNA

CARTA DE SERVICIOS

ARRASATEKO UDALA

AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN

Herriko Plaza 1, 20500 Arrasate, Gipuzkoa

Astelehenetik egubakoitzera / De lunes a Viernes: 8:30-15:00

943 25 20 00

udala@arrasate.eus

43.065760, -2.489941

ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN