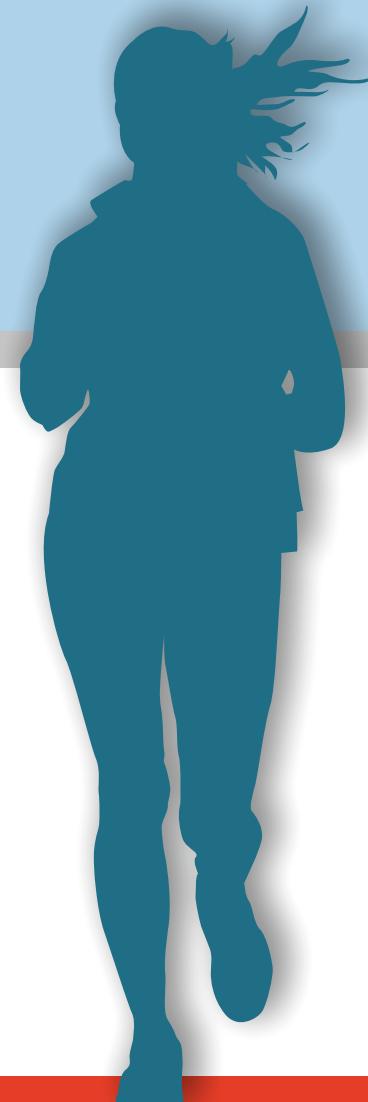


# CARTA DE SERVICIOS

Fecha de revisión: 1 de enero de 2023  
Fecha de validez: 1 de enero de 2025



Donostia Kirola elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que presta y los compromisos adquiridos, con el objetivo de ir mejorando día a día la calidad de los servicios ofertados.

Esta carta de servicios se revisa anualmente.

## Dónde estamos

Paseo de Anoeta, 18  
20004- Donostia-San Sebastián  
Telf: 943 481850  
e-mail: [udala\\_kirolak@donostia.eus](mailto:udala_kirolak@donostia.eus)

Twiter: [@Donostia\\_kirola](https://twitter.com/Donostia_kirola)

Facebook: [www.facebook.com/donostiakirola](https://www.facebook.com/donostiakirola)

# Donostia kirola

Organismo autónomo  
del Ayuntamiento  
de San Sebastián



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN  
Donostia Kirola

## Ámbito de la Carta de Servicios

Esta Carta de Servicios es de aplicación para los servicios señalados en la misma, y en las siguientes instalaciones deportivas municipales:  
Paco Yoldi, Bentaberri, Etxadi, Intxaurrendo, Altza, Bidebieta, Velódromo, J.A. Gasca y Egia



## La misión de Donostia Kirola

Donostia kirola es un organismo Autónomo del Ayuntamiento de San Sebastián cuya misión es la de liderar el funcionamiento eficaz del sistema deportivo local, para garantizar a través de un servicio público de calidad y con la participación del conjunto de agentes sociales y deportivos, el acceso de todos/as los/as donostiarras a la práctica de la actividad física y deportiva.

**Donostia kirola**

# HORARIOS, medios y lugares de atención al público



**Oficinas de Donostia Kirola**  
Paseo de Anoeta, 18  
Tel: 943 48 18 80  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 h.



**Polideportivo Municipal Bentaberri**  
Bertsolari Xalbador, 2  
Tel: 943 210 070  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 10:30 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h.



**Polideportivo Municipal Bidebieta**  
Paseo de Serapio Mugica, 1  
Tel: 943 400 892  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 10:30 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h.



**Polideportivo Municipal Egia**  
Plaza Luis Martín Santos, 1  
Tel: 943 289 439  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 10:30 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h.



**Polideportivo Municipal Etxadi**  
Borroto, 32  
Tel: 943 311 878  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 10:30 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h.



**Polideportivo Municipal Intxaurrondo**  
Plaza Félix Gabilondo, 1  
Tel: 943 483 913  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 10:30 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h.



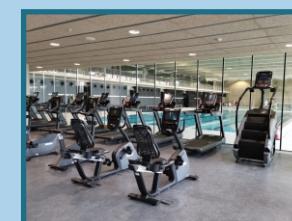
**Polideportivo Municipal Piscinas Paco Yoldi**  
Paseo de Anoeta, 16  
Tel: 943 481 870  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 15:00 a 20:00 h



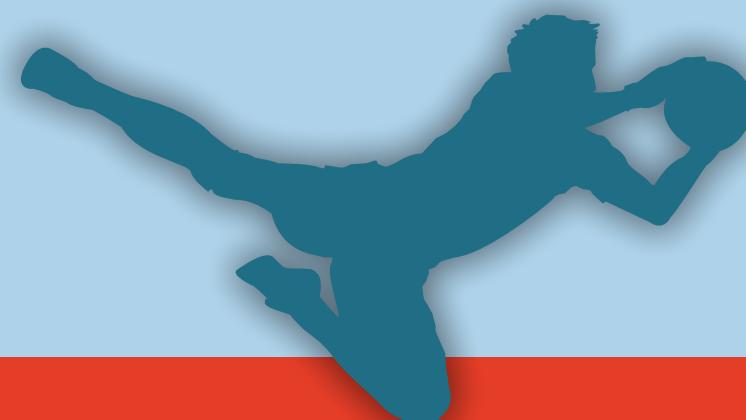
**Polideportivo Municipal Altza**  
Paseo Casares, 153  
Tel: 943 481 660  
udala\_kirolak@donostia.eus  
www.donostakirola.eus

## Horario de atención a la ciudadanía:

Durante todo el horario de apertura de las instalaciones

## Horario de atención para trámites de Kirol txartela y cursillos:

De lunes a viernes en horario de 10:30 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h.



# Localización de los puntos de atención



## descripción de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

servicios	modalidades de prestación	compromiso	indicador
<b>ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b> <b>Información clara, detallada y accesible sobre los trámites, servicios e instalaciones deportivas de Donostia Kirola</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Página web</li> <li>- Redes sociales</li> </ul>	Atender a la persona usuaria de forma correcta, amable y profesional, ofreciéndole información clara y detallada referente a Kirol Txartela, cursillos, instalaciones, subvenciones... De tal manera que las personas usuarias valoren la información ofrecida y la capacidad de respuesta del personal por encima de 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción con respecto a la información recibida al trato y capacidad de respuesta del personal de Donostia Kirola.
		Ofrecer a través de la web donostakirola.eus y de las redes sociales una información permanentemente actualizada sobre los servicios de Donostia Kirola, novedades, incidencias... De tal forma que la valoración de la página web obtenga una puntuación superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	Grado de valoración de la página web en la encuesta de satisfacción realizada a usuarios
		Contestar todas las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior a 30 días desde su recepción.	Porcentaje de quejas contestadas dentro del plazo de 30 días.
<b>KIROL TXARTELA</b> <b>Gestión y tramitación del abono a las instalaciones deportivas municipales: acceso a todas las instalaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Online</li> </ul>	Ofertar una amplia y atractiva oferta de servicios incluidos en la Kirol Txartela, de tal forma que las personas abonadas valoren la Kirol Txartela por encima del 7 en una escala de 10.	Grado de valoración de la Kirol Txartela en la encuesta de satisfacción realizada a personas abonadas.

## descripción de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

servicios	modalidades de prestación	compromiso	indicador
<b>ALQUILER Y RESERVA DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES</b> <b>Convocatorias de reservas anuales, gestión y tramitación de las solicitudes. Alquileres puntuales y reservas para eventos extraordinarios: pistas polideportivas, piscinas, pádel...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Online</li> </ul>	Disponer durante 362 días al año de un mínimo de tres instalaciones con piscina abiertas de forma simultánea.	Número de días al año en las que han estado un mínimo de tres piscinas abiertas de forma simultánea.
	Garantizar un horario mínimo de 13 horas diarias ininterrumpidas de lunes a viernes (laborables), los días de apertura de las instalaciones con piscina.	Porcentaje de días en los que se cumple el compromiso.	
	Garantizar en todo momento un mínimo del 50% de cada piscina de 25 m para nadadores particulares, excepto en los casos en que haya competición organizada o entrenamiento de waterpolo programado .	Porcentaje de días en los que se cumple el compromiso.	
	Garantizar la presencia continua de personal de limpieza durante todo el horario de apertura de las instalaciones con piscina.	Porcentaje de tiempo de apertura de instalaciones en las que hay personal de limpieza en las instalaciones con piscina.	
	Realizar un mínimo de dos limpiezas diarias de los vestuarios en las instalaciones con piscina.	Porcentaje de días en los que se cumple el compromiso.	
<b>ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b> <b>Organización y realización de actividades deportivas dirigidas y no dirigidas: Campaña Kirol Ekintzak, Campaña UDA, Campaña de Natación Escolar.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Online</li> </ul>	Disponer de monitores profesionales y motivados con el objetivo de ofrecer unos cursillos deportivos de calidad, de tal manera que las personas participantes valoren la profesionalidad de los monitores con un mínimo de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción con respecto a la profesionalidad de los monitores de los cursillos en la encuesta de satisfacción realizada a los participantes en la Campaña Kirol Ekintzak.

## descripción de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

servicios	modalidades de prestación	compromiso	indicador
<p>...sigue</p> <p><b>ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b> Organización y realización de actividades deportivas dirigidas y no dirigidas: Campaña Kirol Ekintzak, Campaña UDA, Campaña de Natación Escolar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Online</li> </ul>	<p>Garantizar un número mínimo de sesiones en los cursos anuales de Kirol Ekintzak de 30 sesiones en los cursos de 1 día, 60 sesiones en los de dos días y 90 sesiones en los de tres días; así como en los cursos trimestrales de 10 sesiones en los de 1 día, 20 sesiones en los de 2 días y 30 sesiones en los de 3 días.</p>	<p>Porcentaje de cursillos que cumplen con el número mínimo de sesiones.</p>
		<p>Disponer del 100% de los y las monitoras bilingües en los cursillos de Kirol Ekintzak y Campaña de Natación dirigidos a menores de 16 años.</p>	<p>Porcentaje de monitores/as bilingües en los cursos dirigidos a menores de 16 años.</p>
		<p>Facilitar la práctica deportiva a las personas con necesidades especiales inscritas en cursillos de Kirol Ekintzak y de natación Escolar, disponiendo de monitor de apoyo en todos los casos.</p>	<p>Porcentaje de casos que disponen de ayuda entre todos los que la requieren.</p>
		<p>Invertir un mínimo de 50.000€ al año en el mantenimiento y la renovación del material utilizado en los cursillos de Kirol Ekintzak que se requiera.</p>	<p>Cantidad invertida en renovación y mantenimiento de material de cursillos de Kirol Ekintzak al año.</p>
<p><b>SUBVENCIONES</b> Convocatoria de subvenciones al deporte donostiarra, gestión y tramitación de las solicitudes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial</li> <li>- Online</li> </ul>	<p>Ofrecer una información clara, detallada y transparente sobre las subvenciones concedidas anualmente, mediante la publicación en la página web de todas la subvenciones concedidas y de los criterios detallados de concesión.</p>	<p>Publicación en la página web.</p>

## descripción de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

servicios	modalidades de prestación	compromiso	indicador
<p>...sigue</p> <p><b>SUBVENCIONES</b></p> <p><b>Convocatoria de subvenciones al deporte donostiarra, gestión y tramitación de las solicitudes.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presencial</li><li>- Online</li></ul>	<p>Tramitar las solicitudes de subvención por la actividad ordinaria de los clubes en un plazo no superior a 45 días, contados desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes hasta la firma de la resolución definitiva.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo de 45 días.</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 ([www.donostakirola.eus](http://www.donostakirola.eus))

## formas de PARTICIPACIÓN de las personas usuarias

Las personas usuarias de Donostia Kirola pueden colaborar en la mejora de los diferentes servicios deportivos ofertados a través de:

- La participación en las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente (personas usuarias, cursillistas, clubes y centros escolares)
- La presentación de quejas y sugerencias, en cualquier momento, a través de:
  - Impreso de quejas y sugerencias en cualquiera de las instalaciones deportivas o en las oficinas de Donostia Kirola
  - Correo electrónico a la siguiente dirección: [udala\\_kirolak@donostia.eus](mailto:udala_kirolak@donostia.eus)
  - Buzón de la ciudadanía de la página web: [www.donostakirola.eus](http://www.donostakirola.eus)

### Normativa e información legal

- Normativa interna: Reglamento de Servicios, Ordenanzas fiscales y Estatutos del organismo Autónomo Patronato Municipal de Deportes de San Sebastián (Donostia Kirola)
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi (BOPV Nº 70, DE 14/04/2016)
- Decreto 32/2003, de 18 de febrero, de Reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo y 208/2004, de 2 de noviembre, por el que se modifica el reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo (BOPV nº 88 de 08/05/2003 y BOPV nº 226, de 25/11/2014)
- Ley 14/1998 de 11 de junio del Deporte del País Vasco (BOPV nº 118, de 25/08/1998)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (BOE nº 298 de 14/12/1999).
- Ley 10/1982, de 25 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera (BOPV nº 160 de 16/12/1982).
- Ley 38-2003 de 17 de noviembre, general de subvenciones (BOE nº 276, de 18/11/2003)
- Decreto 125-2008 de 1 de julio, sobre Deporte Escolar (BOPV nº 135, de 16/07/2008)
- Decreto 277/2010 de 2 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia ( BOPV nº 238 de 14/12/2010).

# DERECHOS de la persona usuaria

## Artículo 8 del Reglamento de Servicios

- Usar y disfrutar, de acuerdo a las normas de uso específicas y de conformidad con su título de uso correspondiente, las instalaciones y servicios deportivos que se prestan.
- Disponer de instalaciones y equipamientos deportivos en buenas condiciones de uso y accesibles a personas con alguna discapacidad.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio y ser atendidos con respeto y cortesía por parte del personal que lo presta.
- Recibir los servicios por personal con la cualificación adecuada.
- Recibir el servicio y comunicarse en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, esto es, euskera o castellano.
- Disfrutar, las personas con discapacidad, de atención personalizada y preferente, pudiendo solicitar que el personal de las instalaciones deportivas les faciliten el acceso y la salida, así como el material y los equipamientos accesibles, existentes en las instalaciones deportivas, para promover que puedan hacer uso de las instalaciones y servicios deportivos en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser respondido en el plazo establecido.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición, y demás derechos reconocidos por la normativa de protección de datos personales aplicable en cada momento de conformidad con lo establecido en la misma.
- Utilizar las instalaciones en las condiciones que garanticen la protección de su salud y seguridad, conforme a la normativa reguladora.
- Ser informada tanto en las oficinas como en las instalaciones deportivas, o a través de la página web, sobre las condiciones de uso de las instalaciones y servicios que se prestan en las mismas, con entrega de los documentos que soliciten referidos a las mismas: el Reglamento, los precios públicos, las hojas de inscripción, los cursillos, etcétera.

# OBLIGACIONES de la persona usuaria

## Artículo 9 del Reglamento de Servicios

- Utilizar las instalaciones y equipamiento conforme a lo dispuesto en este Reglamento, y seguir las indicaciones de uso del personal de las instalaciones.
- Disponer y presentar el título de uso correspondiente para el acceso a las instalaciones, y cuando sea requerido, el DNI u otro documento oficial de identificación.
- Abonar las tarifas o cuotas correspondientes.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y personal de los servicios deportivos.
- Respetar el material y los equipamientos deportivos de las instalaciones deportivas municipales, colaborando en su mantenimiento e indicando cualquier incidencia al personal responsable de la instalación.

