

2023-2024

EDICIÓN: 00 / SEPTIEMBRE 2023

# CARTA DE SERVICIOS DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**Sección de Deporte Municipal  
e Infraestructuras Deportivas /  
Departamento de Euskera, Cultura y Deporte**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

## OFRECER Y GENERAR CONOCIMIENTO DE LA PRÁCTICA DEPORTIVA



Identificamos y analizamos necesidades de agentes que se relacionan con el deporte para generar conocimiento que promueva y fomente la práctica deportiva.

## OFRECER Y PROMOVER SERVICIOS QUE FACILITEN LA PRÁCTICA DEPORTIVA



Identificamos y analizamos los hábitos y necesidades deportivas de la ciudadanía para ofrecerle servicios que faciliten y promuevan la práctica deportiva.

## SUBVENCIONAR/PROMOVER INICIATIVAS QUE FAVOREZCAN LA PRÁCTICA DEPORTIVA



Ofrecemos ayudas y subvenciones que faciliten el desarrollo de proyectos e iniciativas cuyo objetivo principal sea promover la práctica deportiva entre la ciudadanía.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en persona en las oficinas del servicio, por email: [udal.kirola@bizkaia.eus](mailto:udal.kirola@bizkaia.eus), por teléfono: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81 o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Contar con personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atienda de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano); con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Asistir técnicamente a 5 municipios de Bizkaia al año en relación con el colectivo de personas con diversidad funcional y su implicación en el deporte.

Actualizar y difundir la herramienta kirolbide pro, su agenda y la newsletter.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas por parte del personal de la sección.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y en el idioma solicitado por parte del personal de la sección.

Número de municipios atendidos.

Herramienta kirolbide pro actualizada

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en persona en las oficinas del servicio, por email: [udal.kirola@bizkaia.eus](mailto:udal.kirola@bizkaia.eus), por teléfono: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81 o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## OFRECER Y GENERAR CONOCIMIENTO DE LA PRÁCTICA DEPORTIVA

### NOS COMPROMETEMOS A

Informar en la página web ([bizkaia.eus/kirolak](http://bizkaia.eus/kirolak) o [kirolbide.pro](http://kirolbide.pro)) sobre la normativa deportiva, formación deportiva y espacios deportivos (instalaciones tradicionales, senderos, rutas, parques biosaludables...).

### CÓMO LO MEDIMOS

Página web actualizada

## OFRECER Y PROMOVER SERVICIOS QUE FACILITEN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

### NOS COMPROMETEMOS A

Crear, dar a conocer y profundizar en al menos 3 espacios que faciliten la práctica deportiva (kirol gunek).

### CÓMO LO MEDIMOS

- Número de espacios facilitadores activos/en funcionamiento.
- Envío por correo electrónico de información sobre ellos.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar en persona en las oficinas del servicio, por email: [udal.kirola@bizkaia.eus](mailto:udal.kirola@bizkaia.eus), por teléfono: 94 608 24 04 • 94 608 35 26 • 94 406 87 56 • 94 406 87 81 o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## SUBVENCIONAR/PROMOVER INICIATIVAS QUE FAVOREZCAN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

### NOS COMPROMETEMOS A

Subvencionar la formación del personal técnico deportivo mediante un decreto de becas que asegure estas ayudas.

Subvencionar al menos 3 proyectos de especial interés asociados con el deporte municipal y las infraestructuras deportivas.

### CÓMO LO MEDIMOS

Existencia del decreto de becas de personal técnico.

Número de proyectos especiales subvencionados.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Sección de Deporte Municipal  
e Infraestructuras Deportivas /  
Departamento de Euskera, Cultura y Deporte**

—  
Alameda Rekalde 30 1º Planta  
48009 BILBAO

Teléfonos:

94 608 24 04

94 608 35 26

94 406 87 56

94 406 87 81

—  
[www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)

[www.bizkaia.eus/kirolak](http://www.bizkaia.eus/kirolak)

