

## OFICINAS COMARCALES DE DEPORTES

### 01. BIDASOA / OIARTZUN



IRUN

#### ¿CÓMO LLEGAR?

TOPO (Irún)  
 Línea Bríncola-Irún (Irún)  
Línea 1-1  
Hondarribia-Donostia

Polideportivo Municipal Artaleku  
Karrika Nagusia, 30 • 20304 Irún  
 943-630351 943-630351  
 [dep.irun@gipuzkoa.net](mailto:dep.irun@gipuzkoa.net)  
 Miércoles: 09:00-13:00 y 15:00-18:00  
Viernes: 09:00-13:00 y 15:00-18:00

### 02. DONOSTIALDEA



DONOSTIA

#### ¿CÓMO LLEGAR?

TOPO (Anoeta)  
 37 26 28 21 27 17  
Hernani-Pasai San Pedro A1

Kirol Etxea  
Anoeta, 5 • 20014 Donostia  
 943-473171 943-459593  
 [ofcodpte@gipuzkoa.net](mailto:ofcodpte@gipuzkoa.net)  
 Lunes: 09:00-14:00 y 16:00-19:00  
Jueves: 09:00-14:00 y 16:00-19:00

### 03. UROLA KOSTA



ZARAUTZ

#### ¿CÓMO LLEGAR?

Desde Urola:  
Azkoitia-Zarautz  
La Guipuzcoana autobusak  
Desde Kosta:  
Donostia-Zarautz-Zumaia L2

Albergue Igerain  
San Ignacio Kalea, 25 • 20800 Zarautz  
 943-130067 943-130006  
 [dep.zarautz@gipuzkoa.net](mailto:dep.zarautz@gipuzkoa.net)  
 Lunes: 09:00-13:00 y 15:00-18:00  
Jueves: 09:00-13:00 y 15:00-18:00

### 04. DEBA-BEHERA / DEBA-GARAIA



EIBAR

#### ¿CÓMO LLEGAR?

Donostia-Eibar  
Eibar-Eskoriatza  
 Apeadero Ardanza

Campo de Fútbol Ipurua  
Ipurua Kalea, 4 • 20600 Eibar  
 943-207071 943-207071  
 [dep.eibar@gipuzkoa.net](mailto:dep.eibar@gipuzkoa.net)  
 Miércoles: 09:00-13:00 y 15:00-18:00  
Viernes: 09:00-13:00 y 15:00-18:00

### 05. GOIERRI / ORIA



ORDIZIA

#### ¿CÓMO LLEGAR?

Ordizia  
 Goierrialdea autobusak

Torreia  
Santa María, 4-1. ez. • 20240 Ordizia  
 943-889545 943-889545  
 [dep.ordizia@gipuzkoa.net](mailto:dep.ordizia@gipuzkoa.net)  
 Lunes: 09:00-13:00 y 15:00-18:00  
Jueves: 09:00-13:00 y 15:00-18:00

*La mejora administrativa es una de las prioridades que se ha establecido la Diputación Foral de Gipuzkoa como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaboradora, al servicio de las necesidades de Gipuzkoa y de la sociedad guipuzcoana.*

*Con esa finalidad se presentan las cartas de servicios. Son instrumentos para facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de las prestaciones que puede demandar y para difundir los compromisos que asume cada área de la Diputación con el objeto de mejorar la calidad de sus servicios.*

*Con estas acciones y su colaboración pretendemos seguir avanzando en el incremento del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos forales.*

**Joze Joan Gonzalez de Txabarri**  
Diputado General de Gipuzkoa

## Misión

Las Oficinas Comarcales de Deportes tienen como finalidad acercar los servicios administrativos y de asesoramiento a los y las agentes del Sistema Deportivo de Gipuzkoa.

## Normativa

**Decreto Foral 26/2005**, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

**Decreto Foral 8/2005**, de 22 de febrero, por el que se regula el régimen de concesión de ayudas económicas en materia de deportes del Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales.

**Decreto Foral 11/2006**, de 7 de marzo, que modifica el D.F. 8/2005 de concesión de ayudas económicas en materia de deportes, del Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales.

**Orden Foral 7/03/2006**, que modifica la O.F. 27/2005, de ponderación de los criterios de concesión y cuantificación de ayudas en materia de deporte (D.F. 8/2005).

**Orden Foral 109/2006** de 13 de julio, por la que se aprueba el programa de actividades de deporte escolar para el curso 2006-2007.

**Orden Foral 110/2006** de 13 de julio, por la que se regula el procedimiento para resolver determinadas incidencias singulares en actividades de deporte escolar curso 2006-2007.

**Orden Foral 111/2006** de 13 de julio, por la que se regula el procedimiento de concesión de autorizaciones para competiciones deportivas escolares curso 2006-2007.

## Identificación de la Unidad responsable de esta Carta de Servicios

El Servicio de Deportes es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección de Calidad en los Servicios Públicos.

Carta de Servicios

# Oficinas Comarcales de Deportes



Gero eta hurbilago



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta erakunde Harremanetarako Departamentua  
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

## ¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

### Información, consultas y asesoramiento:

- Sobre las líneas de ayudas.
- Sobre el programa de deporte escolar.
- Sobre los diferentes agentes deportivos y actividades de carácter comarcal.
- Sobre otros servicios en materia deportiva.



### Gestiones de Deporte Escolar:

- Inscripciones y autorizaciones.
- Emisiones de licencias y fichas complementarias.
- Tramitación y seguimiento de partes de accidentes.
- Inspección y control de datos (inscripciones, autorizaciones, subvenciones de desplazamientos o material deportivo).
- Desarrollo del programa de deporte escolar con los ayuntamientos.



### Gestión de Subvenciones:

- Información sobre el inicio de la campaña de subvenciones.
- Asesoramiento para solicitar las subvenciones más adecuadas.
- Asesoramiento para su correcta solicitud.
- Recepción de solicitudes por escrito o a través de la web.
- Seguimiento del estado de las subvenciones.



- Registro de Entrada:** Dar entrada y compulsar documentos con destino
- Al Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales.
  - A otros departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
  - A aquellas administraciones que hayan suscrito convenio con Diputación.



## ¿CÓMO PUEDES COLABORAR?



Presentando la documentación debidamente cumplimentada (Foto del escolar + Firma del escolar + Firma de madre o padre).

Comunicando cualquier tipo de demanda y sugerencia en la Oficina Comarcal de Deportes.

Comunicando los datos de la entidad para que se actualicen en las Bases de Datos del Servicio de Deportes (a través del teléfono: 943 458357 o [errodak-censos@gipuzkoa.net](mailto:errodak-censos@gipuzkoa.net)).

Acreditando la identidad de la persona y su relación con la entidad que lo solicita.



## Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

### Quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o a través de Internet.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.



Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

### Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en las páginas web:

[www.kirolzerbitzua.net](http://www.kirolzerbitzua.net)  
[www.gipuzkoa.net/DFG](http://www.gipuzkoa.net/DFG)



Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza  
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos

**Información**  
[www.kirolzerbitzua.net](http://www.kirolzerbitzua.net)

## ¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

## ¿CÓMO LO MEDIMOS?

### Información, consultas y asesoramiento:

- Sobre las líneas de ayudas.
- Sobre el programa de deporte escolar.
- Sobre los diferentes agentes deportivos y actividades de carácter comarcal.
- Sobre otros servicios en materia deportiva.



A responder con trato amable y respetuoso en el idioma oficial de la Comunidad Autónoma Vasca en el que se nos ha dirigido (tanto verbal como por escrito).

A informar a los clubes y ayuntamientos de Gipuzkoa de los servicios de las Oficinas Comarcales de Deportes.

A responder al momento al 80% de las consultas planteadas y el resto (de mayor complejidad técnica y las enviadas por correo electrónico) en un plazo no superior a 3 días hábiles.

A mantener abiertas al menos dos tardes a la semana, cada una de las Oficinas Comarcales de Deportes.

- Comprobando el porcentaje de personas a las que se les ha respondido en su idioma (=100%).

- Analizando el Nº de quejas recogidas al respecto (<5 al año).

- Evaluando cuál es la percepción de los agentes deportivos (>75% con buena calificación).

- Comprobando el porcentaje de clubes que conocen los servicios de las Oficina (>60%).

- Comprobando el porcentaje de ayuntamientos que conocen los servicios de las Oficina (=100%).

- Analizando el índice de consultas respondidas en el plazo.

- Evaluando la satisfacción sobre el plazo de respuestas (>75% con buena calificación).

- Evaluando la satisfacción sobre el horario (>75% con buena calificación).

### Gestiones de Deporte Escolar:

- Inscripciones y autorizaciones.
- Emisiones de licencias y fichas complementarias.
- Tramitación y seguimiento de partes de accidentes.
- Inspección y control de datos (inscripciones, autorizaciones, subvenciones de desplazamientos o material deportivo).
- Desarrollo del programa de deporte escolar con los ayuntamientos.



A mejorar la señalización bilingüe de las Oficinas Comarcales de Deportes para que sean fácilmente reconocibles.

A tramitar las licencias de deporte escolar repetidas y las inscripciones fuera de campaña (hechas con posterioridad a las vacaciones de Navidad) en un único desplazamiento a la Oficina.

A mantener el diálogo con las asambleas locales para transmitir el programa anual de deporte escolar (novedades, incidencias,...) así como conocer y trasladar sus demandas y sugerencias al Servicio de Deportes.

- Comprobando el porcentaje de personas que considera la señalización adecuada (>75% con buena Calificación).

- Comprobando el porcentaje de licencias tramitadas al momento (=100%).

- Analizando el Nº de quejas recogidas al respecto (<5 al año).

- Analizando la percepción respecto al diálogo con el Servicio de Deportes (>75% con buena calificación).

### Gestión de Subvenciones:

- Información sobre el inicio de la campaña de subvenciones.
- Asesoramiento para solicitar las subvenciones más adecuadas.
- Asesoramiento para su correcta solicitud.
- Recepción de solicitudes por escrito o a través de la web.
- Seguimiento del estado de las subvenciones.



A enviar por correo electrónico, a todos los agentes deportivos integrados en nuestras bases de datos, la convocatoria de subvenciones una vez publicada en el BOG.

A informar, al momento, del estado de sus solicitudes de subvenciones, si no puede consultarlo personalmente en Internet.

A informar, al momento, de todos los requisitos necesarios para solicitar subvenciones.

A poner a disposición de los agentes deportivos medios telemáticos en las Oficinas Comarcales y a su asesoramiento para facilitar la tramitación de solicitudes de subvenciones o de Deporte Escolar.

- Calculando el porcentaje de correos enviados en la fecha (=100%).

- Calculando el porcentaje de consultas contestadas al momento sobre el estado de las subvenciones (=100%).

- Calculando el porcentaje de personas a las que se les ha respondido en una sola consulta (=100%).

- Analizando la satisfacción sobre la información (>75% buena).

- Analizando la valoración sobre la disponibilidad y su asesoramiento en tramitaciones telemáticas (>75% con buena calificación).

### Registro de Entrada: Dar entrada y compulsar documentos con destino

- Al Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales.
- A otros departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- A aquellas administraciones que hayan suscrito convenio con Diputación.



A registrar, al momento, cualquier tipo de documentación dirigida a la Diputación Foral de Gipuzkoa.

- Calculando el porcentaje de documentos registrados al momento (=100%).

- Analizando el Nº de quejas recogidas al respecto (=0 al año).