



## HOJA RESUMEN DE LA EVALUACION MANAGEMENT EXCELLENCE MODEL ACES EUROPE

Fecha de evaluación: 05.03.15 Entidad evaluada: GETXO KIROLAK

Coordinador Evaluación: Lucas Peñas (Auditor Senior ACES Europe)

Segundo Evaluador : Juan Carlos Rey (Director técnico ACES Europe)

<b>ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CLAVE DE LA INSTALACIÓN: SATISFACCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CLIENTES</b>	<b>37</b>
CONFORT PERSONAS USUARIAS	6
EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTES	12
GRADO DE RECOMENDACIÓN	6
POLITICA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	13
<b>ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CLAVE DE LA INSTALACIÓN: VISIÓN LARGO PLAZO</b>	<b>35</b>
PLANIFICACIÓN Y DISEÑO OFERTA DEPORTIVA	12
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	7
INVERSIONES SOSTENIBLES	4
MANTENIMIENTO PREVENTIVO INSTALACIONES	12
<b>ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CLAVE DE LA INSTALACIÓN: GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<b>56</b>
PLANIFICACIÓN EN EQUIPO	13
DEFINICIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	14
NORMALIZACIÓN PROCESOS	14
VERIFICAR CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS	15
<b>ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CLAVE DE LA INSTALACIÓN: APRENDIZAJE Y MEJORA CONTINUA</b>	<b>39</b>
PLANES FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL	13
SISTEMAS DE IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL	10
POLITICAS DE INNOVACIÓN	10
BENCHMARKING	6
<b>VALORACION TOTAL DEL TEST MANAGEMENT EXCELLENCE MODEL ACES EUROPE</b>	<b>167</b>

### ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

La evaluación de la satisfacción de clientes, la planificación y diseño de la oferta deportiva, el mantenimiento preventivo de las instalaciones, la planificación en equipo, la definición de los procesos de la entidad y normalización de procedimientos, verificar la consecución de objetivos, los sistemas de implicación, participación y desarrollo del personal, y las políticas de innovación.

### PRINCIPALES ÁREAS DE MEJORA:

Los esfuerzos se deben centrar en seguir mejorando principalmente la accesibilidad de las instalaciones, la sistematización de la política medioambiental y de las actividades de contraste y aprendizaje de las mejores experiencias.



# GETXO EUROPEAN CITY OF SPORT 2014

The European Capitals and Cities of Sport Federation (ACES Europe) certifies that the City Hall of Getxo has obtained the GOLD Level certification in the Excellence Sport Management hallmark with a result of 167 points from the audit and evaluation process of the sport services.



**THE CERTIFICATION IS VALID DURING A PERIOD OF 2 YEARS  
WHERE A PROCESS OF RENOVATION WILL BE NECESSARY.  
Brussels, 26th of March 2015**

Hugo Alonso  
General Secretary  
ACES EUROPE

Gian F. Lupatelli  
Founder and President  
ACES Europe