



Informe de la Gestión de Calidad



ISO 9001:2015

2.016* / 2.017

*Octubre - Diciembre



ALCANCE: Gestión de Servicios e Instalaciones para la Práctica de Actividad Físico-Deportiva, de Ocio y Salud.

AUDITORIA INTERNA (Senda-Estrategia)

El 26 de Noviembre de 2016, se realiza la Auditoría Interna con el objeto de comprobar el grado de cumplimiento y adecuación del Sistema a la norma ISO 9001:2015

Resumen de Auditoría: Se considera que el Sistema cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en un buen grado de adecuación. Se debe consolidar algunos requisitos, fundamentalmente asociados al punto Análisis del Contexto.

No se detectan NO CONFORMIDADES NI OBSERVACIONES.

AUDITORIA EXTERNA (D.N.V.-G.L.)

Los días 13, 14 y 15 de Diciembre 2016, se realiza la Auditoría Externa de **Certificación por la NORMA ISO 9001:2015.**

Resultado de la Auditoría:

Se han identificado:

3 NO CONFORMIDADES de grado MENOR:

- La Organización ha realizado el análisis de riesgos, pero le falta planificar las acciones necesarias para abordar dichos riesgos.
- Se encuentran productos caducados en su almacenamiento y productos que no deberían utilizarse por el socorrista para administrar a los usuarios.
- La Organización no cumple con algún requisito marcado por la Ley de protección de datos en carácter personal.

2 OBSERVACIONES:

- Sería conveniente trabajar para el control de los requisitos contractuales con las subcontratas
- Sería conveniente dejar evidencia de la entrega de información dada a los trabajadores en su acogida.

1 OPORTUNIDAD DE MEJORA:

- El Plan de Comunicación puede revisarse para comprobar que se han tenido en cuenta la comunicación a todas las partes interesadas identificadas por la organización.

Resumen general: Grado de Control: **3** en una escala del **1** al **5**.



Como **Áreas de Interés** con indicaciones positivas, destacan;
El desarrollo de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los DAFO.
El trabajo por parte de la Organización con la implicación de los distintos Procesos.
El trabajo adecuado que ha realizado el departamento de Calidad en el cambio a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.
Los conocimientos normativos de los responsables y disponer de un primer análisis de cada proceso de sus riesgos y oportunidades, han sido algunas de las indicaciones positivas presentadas en el informe final de la auditoría.

Así mismo se consideran **Áreas de Mejora**:

El enfoque de los objetivos de la organización en función de los resultados obtenidos en el DAFO, establecer un criterio de priorización de los riesgos y oportunidades detectadas y desarrollar las acciones pertinentes.

Otros resultados observados en la auditoría no incluidos en el Área de Interés y con indicaciones positivas:

Análisis DAFO realizado por procesos.

Resultados obtenidos de los indicadores del sistema detallados en el cuadro control.

Sistema de gestión de calidad bien estructurado, sencillo y bien implantado.

Control de las operaciones de mantenimiento a través del programa de GIROA.

Control y transparencia en la gestión de las subvenciones.

Gestión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias por parte del departamento de Calidad.

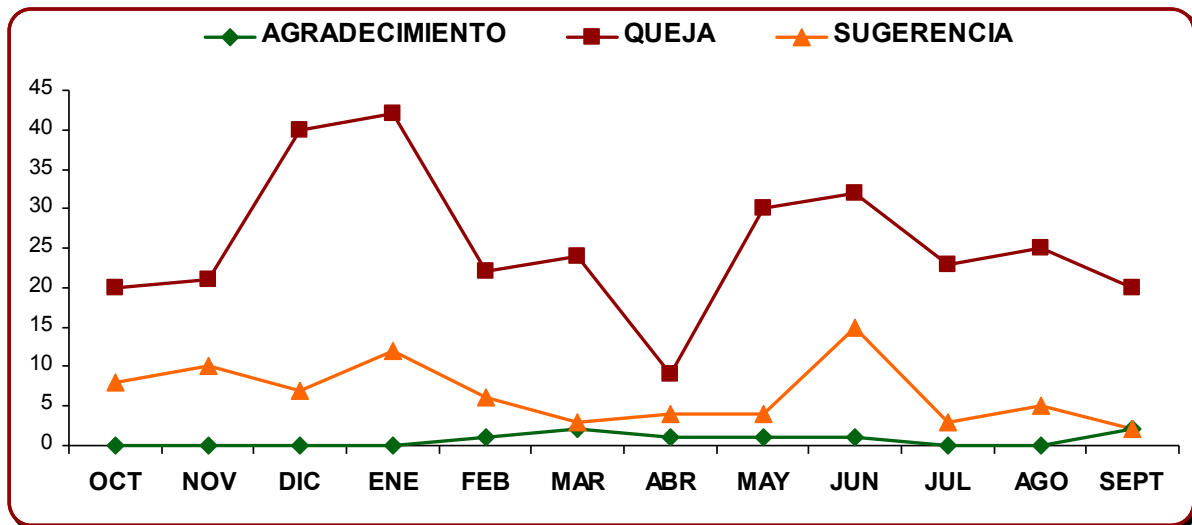
Implicación en la difusión del deporte a través de programas como multikirolak.

Conclusión: Debido al resultado positivo de la auditoría, no hay necesidad de realizar una auditoría de seguimiento y se propone a Getxo Kirolak para **la concesión del Certificado de Gestión de la Calidad**, de acuerdo a la **norma ISO 9001:2015**.

Con este resultado, Getxo Kirolak es una de las primeras organizaciones a nivel de Euskadi en adecuarse a esta norma en su primer año de existencia y convivencia con la norma ISO 9001:2008 y que tiene margen de tres años para su implantación.

395

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A.Q.S. TOTALES DE LA TEMPORADA 2016 / 17



AÑO 2.017	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
AGR	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	2	8
QJS	20	21	40	42	22	24	9	30	32	23	25	20	308
SUG	8	10	7	12	6	3	4	4	15	3	5	2	79
TOTAL	28	31	47	54	29	29	14	35	48	26	30	24	395

8 Agradecimientos de los que **3** son por el esfuerzo y la mejora notable en la limpieza de las instalaciones **2** están relacionados con la eficacia y el buen hacer del personal de atención al cliente, **2** por la profesionalidad de los monitores y **1** por la reparación de las bicis de ciclo indoor.

308 Quejas, destacando **20** relacionadas con la limpieza de las instalaciones **13** por el agua fría de las duchas **10** sobre ventiladores estropeados
Andra Mari **10** por el excesivo volumen de la música de los entrenamientos.

79 Sugerencias recibidas durante la temporada, de las cuales **11** para que se abra a las 07:30 h. el Polideportivo de Gobela, **4** relacionadas con la regulación de la temperatura del agua de las duchas

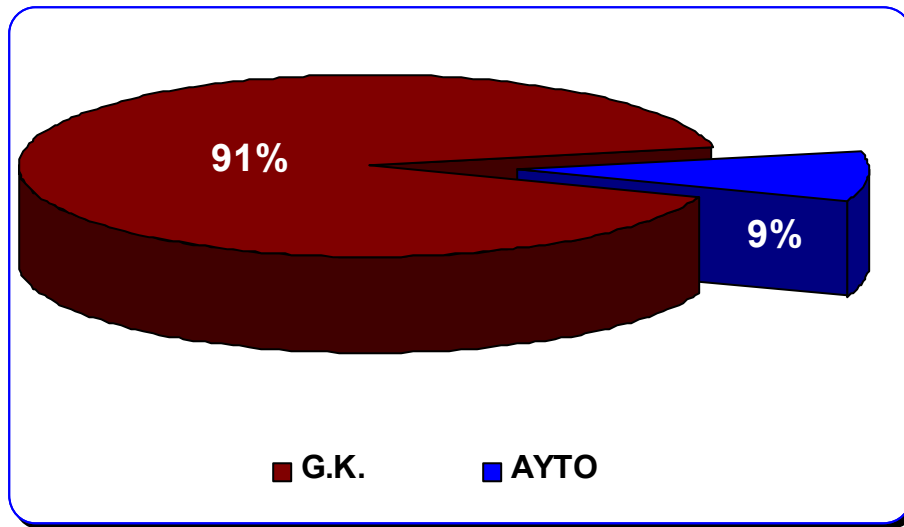
A.Q.S. TOTALES DE TEMPORADA 2016 / 17 POR POLIDEPORTIVOS

En Fadura se han registrado **241** quejas, **49** sugerencias y **6** agradecimientos.

En Gobela las quejas han sido **107**, **29** sugerencias y **1** agradecimiento.

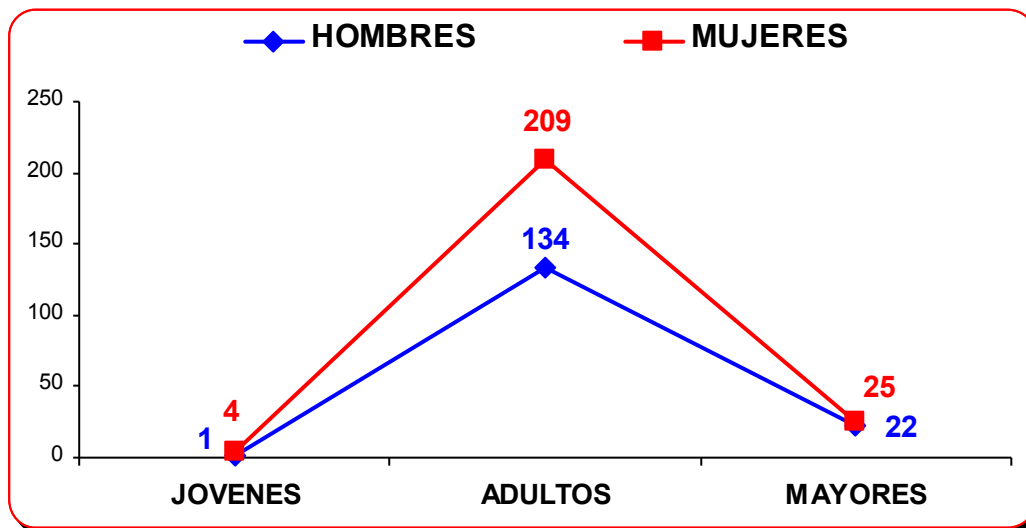
En Andra Mari **15** quejas, **1** sugerencia y **1** agradecimiento.

PROCEDENCIA DE A.Q.S. RECIBIDAS A TRAVES DE LAS DIFERENTES ENTIDADES



2.016 / 2.017	FADURA	GOBELA	ANDRA M.
AGRADECIMIENTOS	6	1	1
QUEJAS	186	107	15
SUGERENCIAS	49	29	1

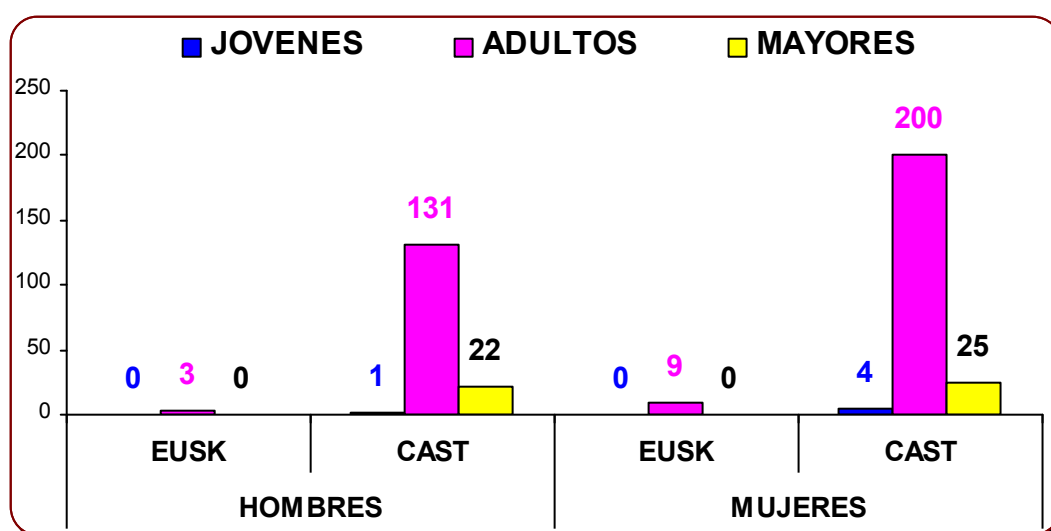
PERFIL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE A.Q.S. DE LA TEMPORADA 2016 / 2017



IDIOMA UTILIZADO POR LOS USUARIOS DE A.Q.S. DE LA TEMPORADA 2016 / 2017

De las **395** A.Q.S. recibidas en esta temporada el **3,04%** han sido en euskera, habiendo aumentado su uso un **1,07%** con respecto a la temporada anterior.

	HOMBRES		MUJERES	
	EUSK	CASTELL	EUSK	CASTELL
JOVEN < 18	0	1	0	4
ADULTO 19 – 64	3	131	9	200
VETERANO > 65	0	22	0	25

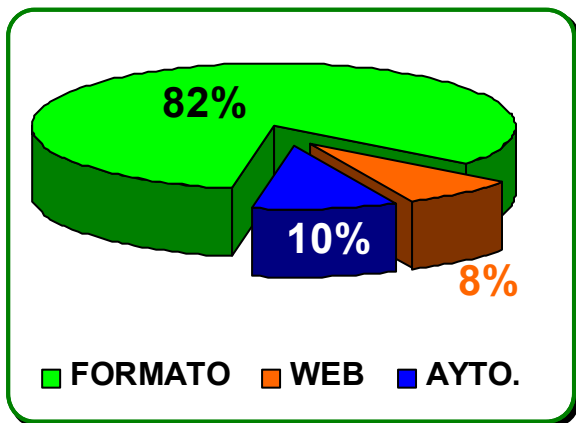


TIEMPO DE RESPUESTA A LAS A.Q.S. DE LA TEMPORADA 2.016 / 2.017

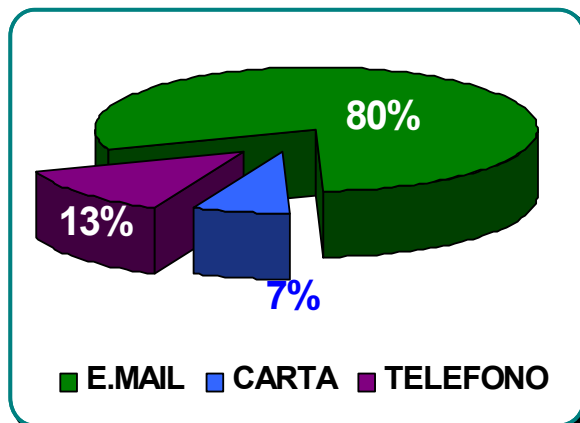
%	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
MENOS DE 30 DÍAS	75%	87%	68%	93%	76%	76%	93%	97%	90%	100%	97%	100%
MÁS DE 30 DÍAS	25%	13%	32%	7%	24%	24%	7%	3%	10%	0%	3%	0%
SIN RESPUESTA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LAS A.Q.S.

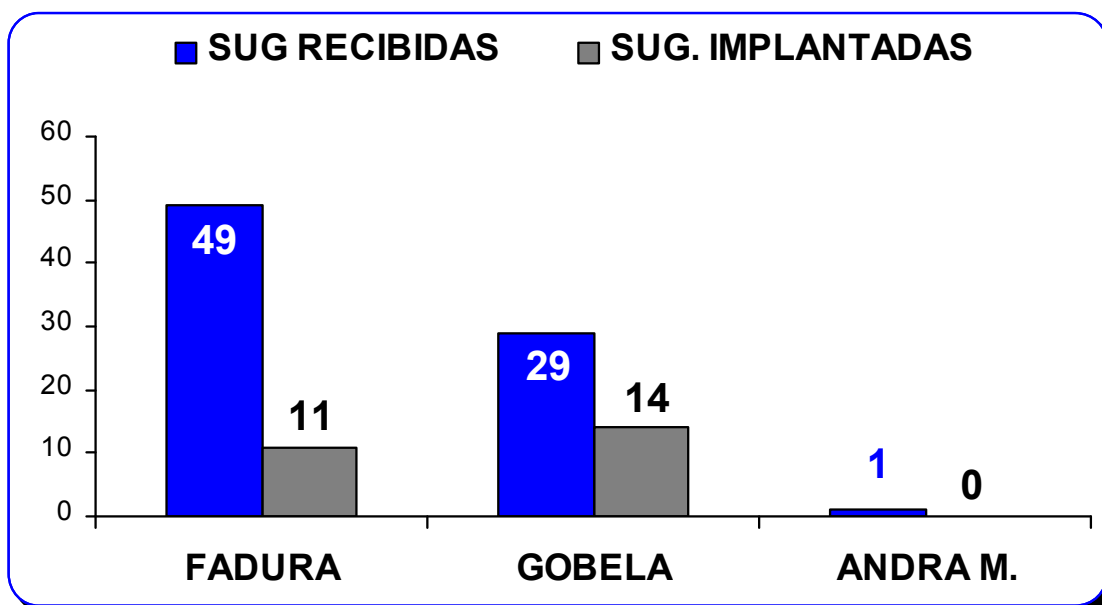
MODO DE RECEPCION DE LAS A.Q.S



MODO DE ENVIO DE LAS RESPUESTAS



SUGERENCIAS RECIBIDAS E IMPLANTADAS EN LA TEMPORADA 2016 / 2017



A.Q.S. DISTRIBUIDAS POR PROCESO

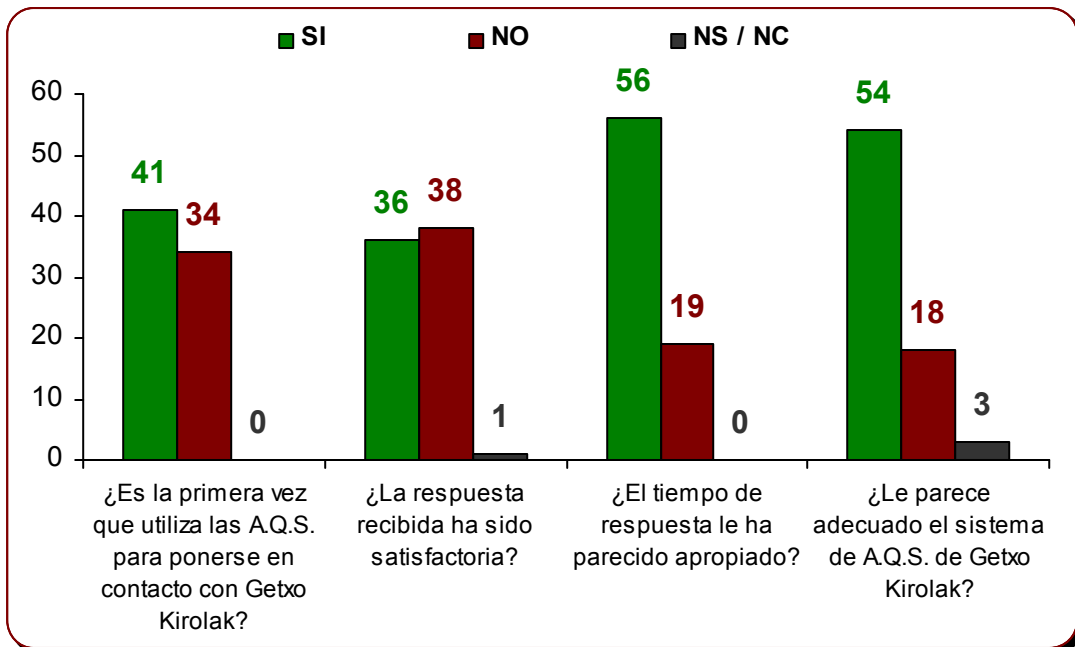
ATT. CLT.	2 AGRAD.	33 QUEJAS	19 SUG.	54
COMUNIC.		9 QUEJAS	7 SUG	16
DEP. EVEN.		47 QUEJAS	12 SUG.	59
D. PART.	3 AGRAD.	50 QUEJAS	19 SUG.	72
MNTO.	3 AGRAD.	169 QUEJAS	22 SUG	194

RECLAMACIONES

Durante la temporada 2016/17 se han registrado **109** reclamaciones que corresponden principalmente a devoluciones económicas (cobros, anulaciones por lluvia, devoluciones de cambios por las máquinas expendedoras, etc.)

En esta cifra no están contempladas las reclamaciones patrimoniales que dependen del Área Jurídica.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TEMPORADA 2.016 / 2017



De las **273** encuestas enviadas se han contestado **75** lo que representa un **27%**