



2. ERANSKINA

Kalitatea Kudeatzeko Txostena



ISO 9001:2015

2.016* / 2.017

*Urria - Abendua



IRISMENA: Zerbitzuen eta Instalazioen kudeaketa, kirol-jarduera eta jarduera fisikoa, aisialdikoa eta osasun-arlokoa egiteko.

BARNE AUDITORIA (Senda-Estrategia)

2016ko azaroaren 26an, Barne Auditoria egin da, sistemaren betetze-maila eta ISO 9001:2015 araurako egokitzapen-maila egiaztatzeko helburuarekin.

Auditoriaren laburpena: uste da Sistemak betetzen dituela ISO 9001:2015 arauan ezarritako baldintzak egokitze-maila onarekin. Dena den, baldintza batzuk finkatu behar dira, batez ere Testuinguruaren Analisiaren puntuarekin loturikoak.

Ez da EZ ADOSTASUNIK ETA OHARRIK detektatu.

KANPO AUDITORIA (D.N.V.- GL)

2016ko abenduaren 13an, 14an eta 15ean, Kanpo Auditoria egin da, **ISO 9001:2015 ARAUAK Ziurtatzeari** buruzkoa.

Auditoriaren emaitza:

Honako hauek identifikatu dira:

Gradu TXIKIKO 3 EZ ADOSTASUN:

- Erakundeak arriskuak analizatu ditu, baina arrisku horiek jorrazteko beharrezko ekintzak planifikatu gabe daude.
- Biltegian iraungitako produktuak aurkitu dira eta sorosleak erabiltzaileei emateko erabili behar ez lituzkeenak.
- Erakundeak ez du betetzen Norberaren Datuak Babesteko Legeak ezarritako baldintzaren bat.

2 OHAR:

- Komenigarria litzateke azpikontratazioekin kontratuko baldintzak kontrolatzeko lan egitea.
- Langileei harreran informazioa eman izana jasota geratzea komenigarria litzateke.

HOBETZEKO AUKERA 1:

- Komunikazio Plana berrikusi daiteke erakundeak identifikatutako alde interesatu guztiei komunikazioa egin zaien egiaztatzeko.

Laburpen orokorra: kontrol-maila: **3 1etik 5erako** eskalan.



Eremu interesgarri bezala, adierazpen positibo eta guzti, ondorengoak nabarmentzen dira: AMIETAN identifikatutako arriskuak eta aukerak jorrazteko ekintzak garatzea. Erakundeak lan egitea prozesu ezberdinen inplikazioarekin. Kalitate departamentuak egindako lan egokia ISO 9001:2015 arauaren bertsio berrira aldatzeko. Arduradunen arau-mailako ezagutzak, eta arriskuen eta aukeren prozesu bakoitzaren lehen analisia edukitzea izan dira auditoriaren azken txostenean aurkeztutako zenbait adierazpen positibo.

Halaber, **Hobetzeko eremutzat** hartu dira: Erakundearen helburuen ikuspegia, AMIAn lortutako emaitzen arabera; detektatutako arriskuak eta aukerak lehenesteko irizpidea ezartzea eta dagozkion ekintzak garatzea.

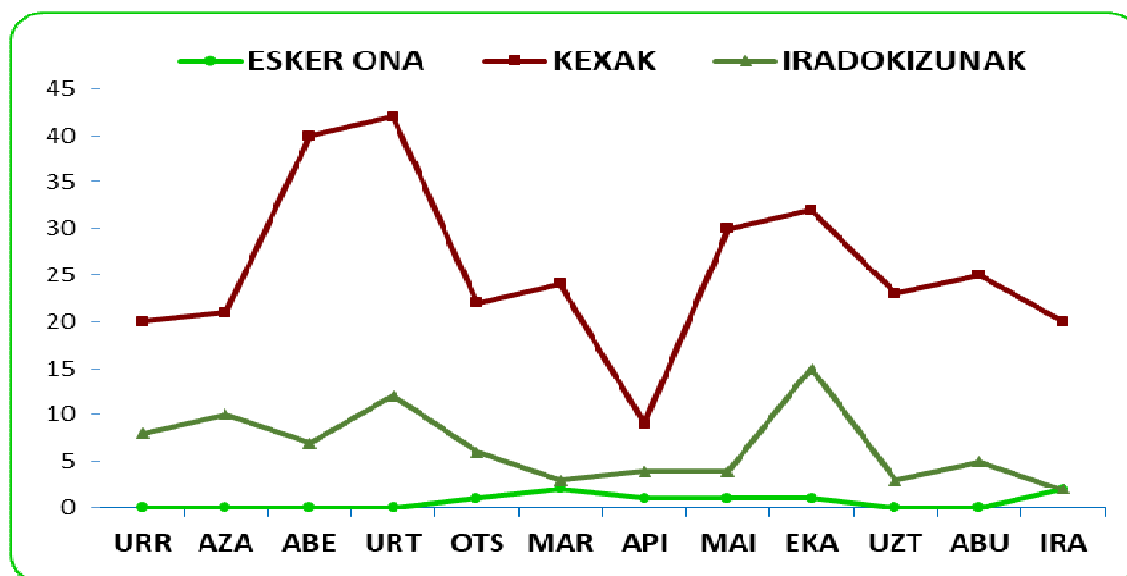
Auditorian jasotako **bestelako emaitzak**, Interes-eremuan sartu gabeak eta adierazpen positiboekin:
Prozesuka egindako AMIA analisia.
Sistemaren adierazleetatik lortutako emaitzak, kontrol-koadroan zehaztuak.
Kalitatea kudeatzeko sistema ondo egituratua, erraza eta ongi ezarria.
Mantentze-eragiketen kontrola, GIROA programaren bitartez.
Kontrola eta gardentasuna diru-laguntzen kudeaketan.
Kalitate Departamentuak gorabeherak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzea.
Kirola hedatzen inplikatzeko multikirolak bezalako programen bitartez.

Ondorioa: Auditoriak emaitza positiboa izan duenez, ez dago segimendu-auditoriarik egin beharrik, eta Getxo Kirolak proposatu da **Kalitatearen Kudeaketa Ziurtagiria emateko, ISO 9001:2015 arauaren** arabera.

Emaitza hori ikusita, Getxo Kirolak da Euskadin arau honetara egokitu den lehen erakundeetariko bat, arauaren lehen urtean eta ISO 9001:2008 arauarekin bizi izan den garaian, eta hiru urteko tartea du hori ezartzeko.

BEZEROAREN ASEBETETZEA 2016/17 DENBORALDIKO AKI GUZTIAK

395



2.017 URTEA	URR	AZA	ABE	URT	OTS	MAR	API	MAI	EKA	UZT	ABU	IRA	GUZTIRA
ESK	0	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	2	8
KEX	20	21	40	42	22	24	9	30	32	23	25	20	308
IRAD	8	10	7	12	6	3	4	4	15	3	5	2	79
GUZTIRA	28	31	47	54	29	29	14	35	48	26	30	24	395

8 esker on: horietatik 3 instalazioak garbitzeko egindako ahaleginari eta garbiketa nabarmen hobetzeari buruzkoak dira, 2 bezeroak artatzeko langileen eraginkortasunaren eta egiten jakitearen ingurukoak, 2 monitoreen profesionaltasuna eskertzekoak eta 1 indoor zikloko bizikletak konpontzeagatik egindakoak.

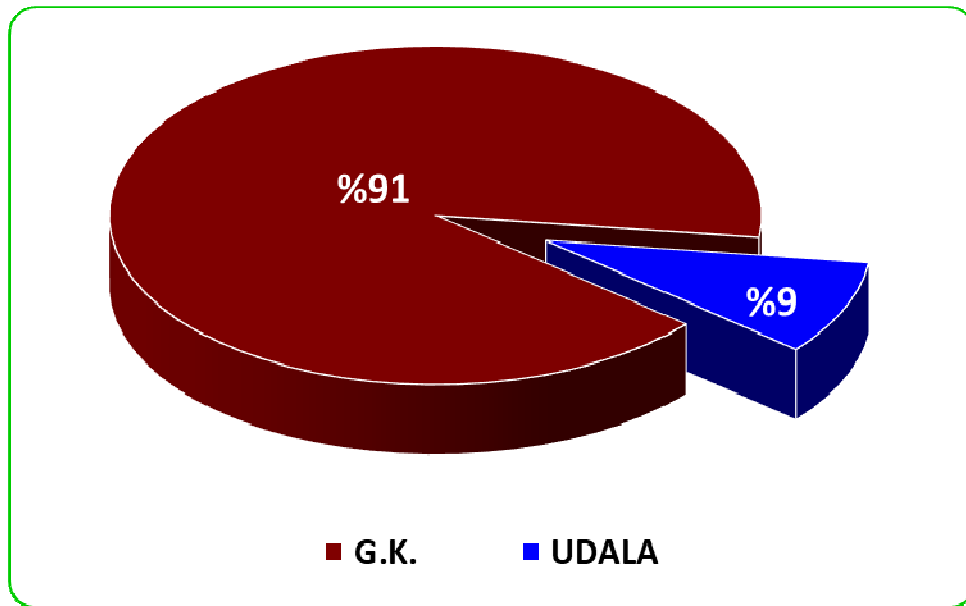
308 kexa: 20 instalazioen garbitasunari buruzkoak, 13 dutxetan ur hotza izatea, 10 haizagailuak hondatuta egotea Andramarin, 10 entrenamenduetan musika altuegi jartzearen ingurukoak.

79 iradokizun jaso dira denboraldian: nabarmenen artean, 11 Gobelako kiroldegia 07:30ean irekitzeari buruzkoak, 4 dutxetako uraren tenperatura erregulatzearen ingurukoak.

2016 /17 DENBORALDIKO AKI-AK GUZTIRA, KIROLDEGIKA

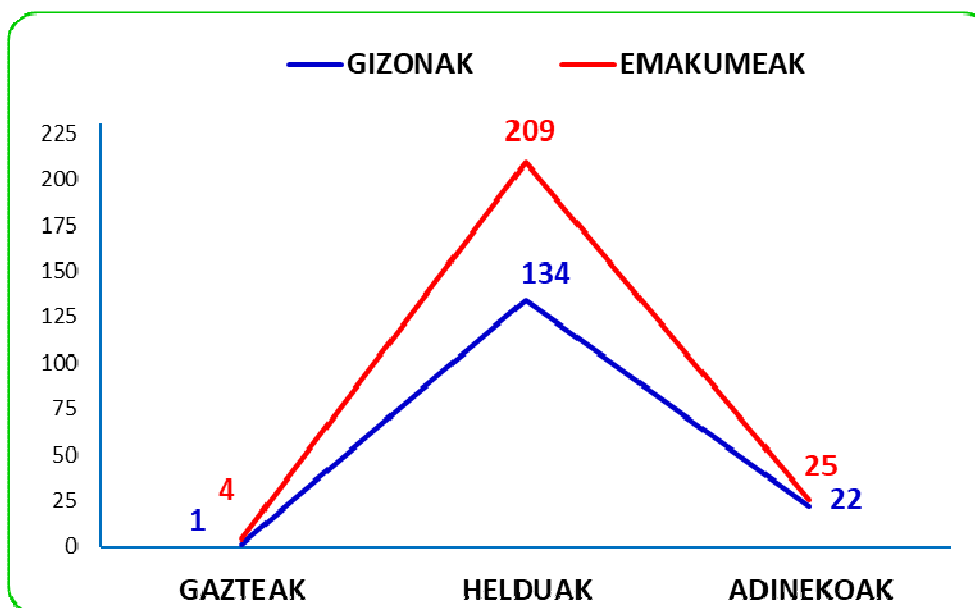
Faduran **241** kexa, **49** iradokizun eta **6** esker on erregistratu dira.
Gobelan **107** kexa, **29** iradokizun eta esker on **1** egin dira.
Andra Marin **15** kexa, iradokizun **1** eta esker on **1**.

ERAKUNDE EZBERDINEN BIDEZ JASOTAKO AKI-EN JATORRIA



2.016 / 2.017	FADURA	GOBELA	ANDRA M.
ESKER ONAK	6	1	1
KEXAK	186	107	15
IRADOKIZUNAK	49	29	1

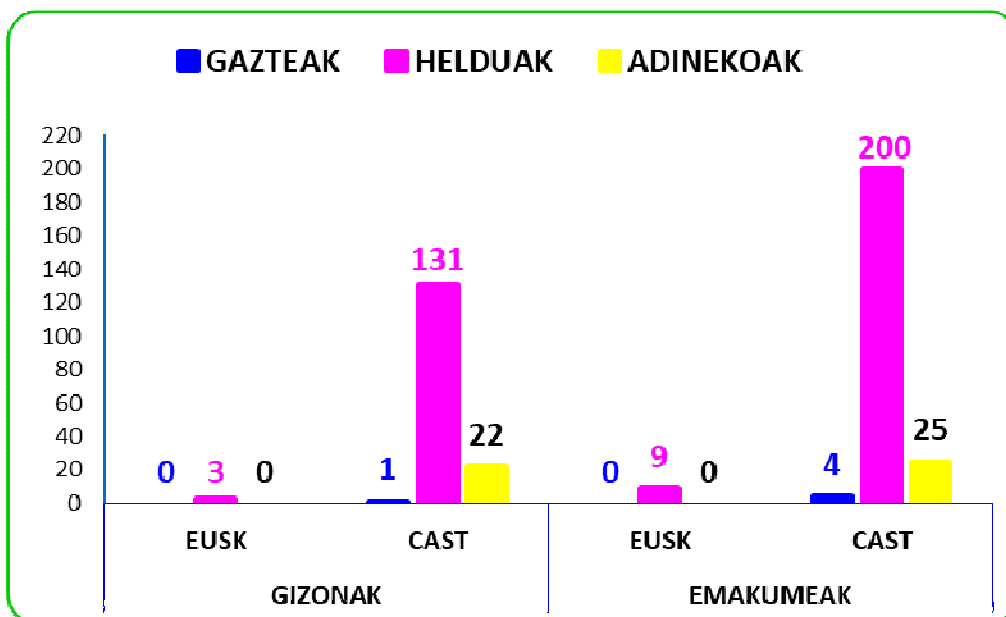
AKI SISTEMAREN 2016 /2017 DENBORALDIKO ERABILTZAILIEN PROFILA



2016/2017 DENBORALDIKO AKI ERABILTZAILEEK ERABILITAKO HIZKUNTZA

Denboraldi honetan jasotako **395** AKItatik **%3,04** euskaraz jaso dira; beraz, aurreko denboraldiarekin alderatuta, **%1,07** gehitu dira.

	GIZONAK		EMAKUMEAK	
	EUSK	GAZT	EUSK	GAZT
GAZTEA < 18	0	1	0	4
HELDUA 19 – 64	3	131	9	200
BETERANOA > 65	0	22	0	25

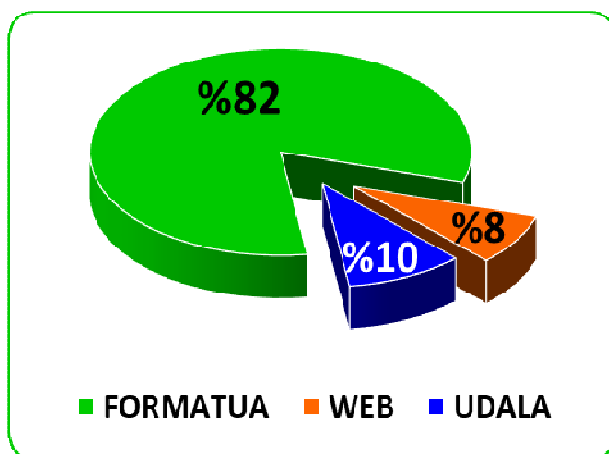


2016/2017 DENBORALDIKO AKIEN ERANTZUN-DENBORA

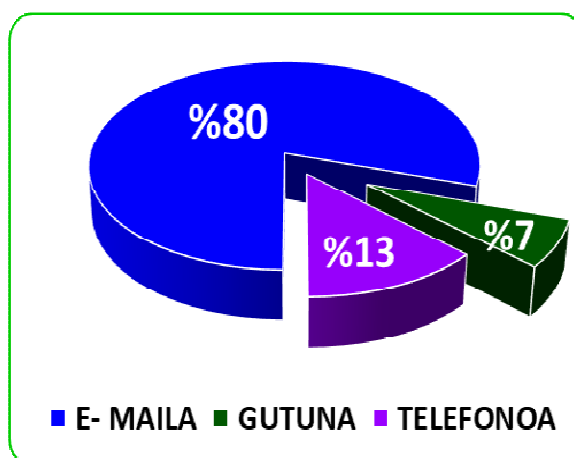
%	URR	AZA	ABE	URT	OTS	MAR	API	MAI	EKA	UZT	ABU	IRA
30 EGUN BAINO GUTXIAGO	%75	%87	%68	%93	%76	%76	%93	%97	%90	%100	%97	%100
30 EGUN BAINO GEHIAGO	%25	%13	%32	%7	%24	%24	%7	%3	%10	%0	%3	%0
ERANTZUNIK GABE	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0

AKI-AK JAKINARAZTEKO KANALAK

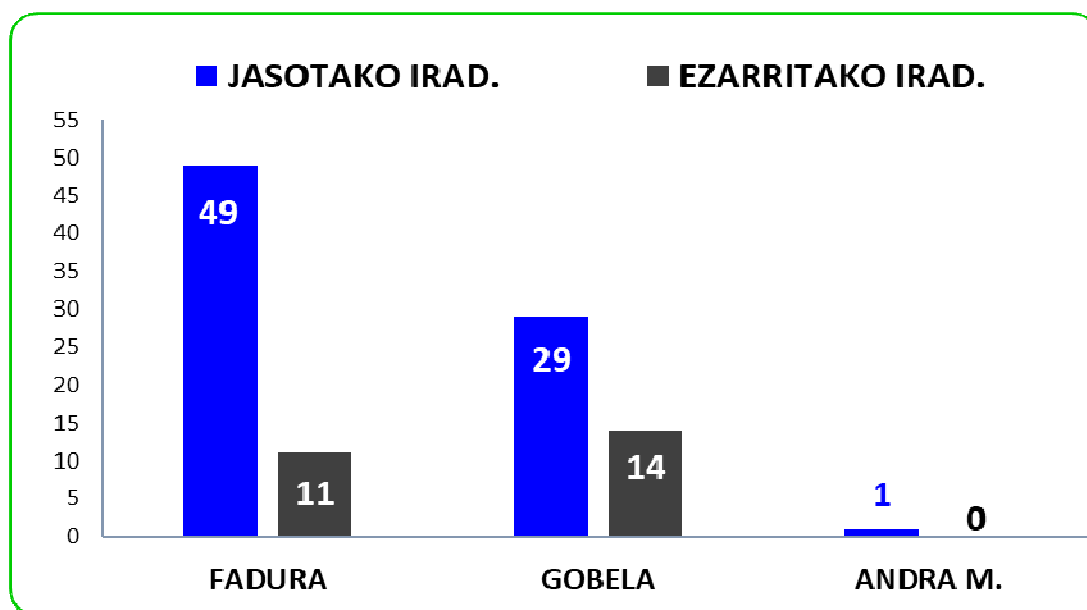
AKI-AK JASOTZEKO MODUA



ERANTZUNAK BIDALTZEKO MODUA



2016/2017 DENBORALDIAN JASOTAKO ETA EZARRITAKO IRADOKIZUNAK



AKI-AK PROZESUKA BANATUTA

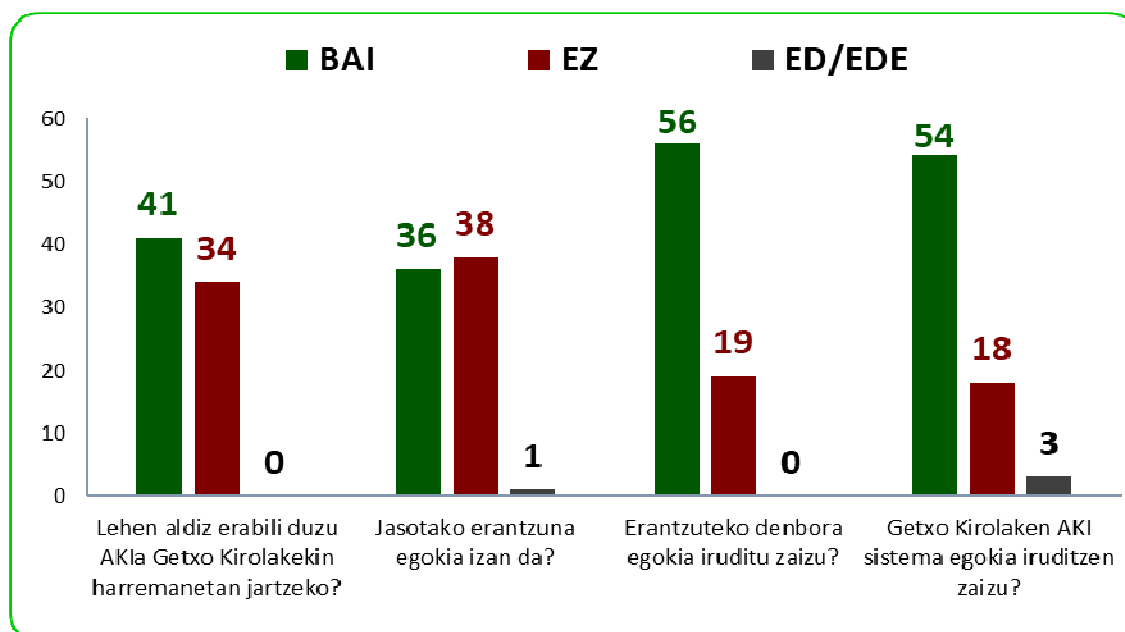
BEZ. ART.	2 ESKER ON	33 KEXA	19 IRAD.	54
KOM.		9 KEXA	7 IRAD.	16
KIR. EKIT.		47 KEXA	12 IRAD.	59
PART. KIR.	3 ESKER ON	50 KEXA	19 IRAD.	72
MANTEN.	3 ESKER ON	169 KEXA	22 IRAD.	194

ERREKLAMAZIOAK

2016/17 denboraldian zehar, **109** erreklamazio erregistratu dira, batez ere itzulpen ekonomikoei buruzkoak (kobrantzak, euria dela-eta bertan behera uzteak, saltzeko makinetako kanbioak itzultzea, e.a.).

Kopuru honetan ez dira sartzen ondarearen gaineko erreklamazioak, Arlo Juridikoarenak izateagatik.

2016/2017 DENBORALDIKO ASEBETETZE-INKESTA



Bidalitako **273** inkestatatik **75** erantzun dituzte; hau da, **%27**.