



**EIBAR KIROL ELKARTEA, K.E.A.
S.D. EIBAR, S.A.D.**

*e-maila: sdeibar@sdeibar.com
www.sdeibar.com*



A raíz de la inquietud surgida hace unos años en la Diputación Foral de Guipúzcoa por implantar un sistema de calidad dirigido a las entidades deportivas más relevantes de la provincia (S.D. Eibar, Real Sociedad, Real Unión, Bidasoa, Federación Guipuzcoana de Montaña, etc.), **la S.D. Eibar decide empezar a preparar este proyecto**. El club considera que no únicamente existe el deber de hacer las cosas bien; existen, además, herramientas que llevadas a cabo con seriedad y rigor pueden llegar a ser distinguidas con una certificación.

La S.D. Eibar, que dedica su actividad a la organización de partidos de fútbol profesionales y aficionados, formación de fútbol base (en categorías de benjamín, alevín, infantil, cadete y juvenil), publicidad y merchandising, es consciente de que no sólo los medios materiales adecuados son suficientes para alcanzar la calidad requerida. Por ello, la S.D. Eibar asume como objetivo estratégico de primer orden:

- **La implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad** que se apoye en la norma UNE-EN-ISO 9001 para mejorar la calidad de los servicios deportivos prestados y para crear una evidencia fiable y transparente que produzca satisfacción y confianza en nuestros clientes.

Para la consecución de dicho objetivo estratégico, la dirección de la S.D. Eibar se compromete a:

- Liderar, impulsar y mantener este proceso, asignando los medios necesarios para formar al personal y para mantener los equipos e instalaciones adecuadamente, con el fin de que la prestación de los servicios se realicen según las especificaciones de calidad establecidas.
- Cumplir los requisitos especificados con el cliente.
- Establecer y revisar objetivos de calidad.

Tras tres años de trabajo, auditores de la empresa noruega DNV (Det Norske Veritas) revisaron la organización del partido Eibar-Murcia (año 2005), en sus diferentes aspectos (adecuación de las instalaciones, normas de seguridad, gestión de entradas, etc.) para comprobar que éstos se ajustaban a los procesos de calidad definidos en base a la norma UNE-EN-ISO 9001. Finalizada la auditoria, se obtiene la certificación.

De esta manera, la S.D. Eibar se convierte así en el **primer club de la Liga de Fútbol Profesional (y de Europa)** en conseguir dicha certificación.



**EIBAR KIROL ELKARTEA, K.E.A.
S.D. EIBAR, S.A.D.**

*e-maila: sdeibar@sdeibar.com
www.sdeibar.com*



Estos son los requisitos que la S.D. Eibar ha ido cumpliendo antes de la obtención del certificado:

Como es sabido, **la norma ISO 9000-1** propone y recomienda maneras de adaptación y selección del modelo más apropiado con el fin de asegurar la calidad. Además, especifica los requisitos necesarios para un sistema de calidad cuya finalidad sea conseguir la satisfacción del cliente mediante la prevención de cualquier no conformidad, aplicando dichas normas a las actividades que en cada organización se realicen.

Para ello y siguiendo el manual de calidad se establece:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, aplicable a la **ORGANIZACIÓN DE PARTIDOS DE FÚTBOL**.
- Las acciones para el desarrollo de la política de calidad:
 - Establecimiento, identificación, control y mantenimiento actualizado y accesible de los documentos del sistema de gestión de la calidad.
 - Definición de procedimientos y procesos documentados.
 - Revisión de dicho sistema por parte de la dirección con el fin de mejorarlo.
 - Formación de personal con capacitación suficiente para garantizar el cumplimiento de los procesos clave del sistema.
 - Mantenimiento de las instalaciones en un estado de conservación que permita el cumplimiento de la misión de los procesos clave anteriormente definidos y documentados.
 - Planificación de los partidos:
 - + organización de calendarios, horarios, etc.
 - + mantenimiento de las instalaciones en correcto estado de limpieza y conservación.
 - + garantizar una localidad numerada y señalizada a los espectadores.
 - + cumplir las medidas y reglamentos de seguridad en el estadio
 - + evaluar quejas, reclamaciones y sugerencias que fueran transmitidas.
 - + adoptar las medidas correctivas pertinentes para alcanzar los objetivos.
- Confección de un organigrama para la clarificación de funciones, responsabilidades y relaciones entre el personal.



EIBAR KIROL ELKARTEA, K.E.A.
S.D. EIBAR, S.A.D.

e-maila: sdeibar@sdeibar.com
www.sdeibar.com



ALFA

- Cumplimiento de auditorias internas para verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados cumplen con lo previsto.

Siguiendo, por tanto, este manual de calidad, poco a poco se ha ido previniendo la aparición de no conformidades, identificando y registrando problemas, realizando acciones correctoras y cumpliendo objetivos que no es sino implantar la mejora continua en todas las áreas y niveles del club. Es decir, cumplir su filosofía.

En este momento, **la cultura de la calidad empapa todas las instancias del club**, de forma que el personal que trabaja en la S.D. Eibar está volcado en mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Por tanto, esta filosofía de mejora continua está reportando considerables beneficios recíprocos, tanto en los empleados, conscientes de que su labor no cae en saco roto (y además es valorado), como en los aficionados, que visitan nuestras instalaciones cada quince días, y quienes también reconocen que sus peticiones, sugerencias y problemas son atendidos y tenidos en cuenta.

Ciertamente ha sido relevante durante todo este tiempo la implicación de la dirección del club en el proyecto; ello ha servido para establecer una revisión global a intervalos definidos asegurando así la continuidad, adecuación y eficiencia de la calidad.

De esta forma, desde el principio de este proyecto se han tenido en cuenta los conceptos de:

- Satisfacción del cliente.
- No conformidades.
- Actividades de formación.
- Acciones correctoras y preventivas.
- Evaluación y generación de indicadores.
- Desarrollo de procedimientos.
- Registros y actas.

Y, finalmente, hemos llegado a la actual situación en la que **continuamos renovando la certificación de calidad anual**, siendo ejemplo de club modesto en donde las cosas bien hechas son reconocidas. Sin duda, esto es el reflejo de lo que hoy en día es nuestro club.