

3a JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES i SAPIENS

CEM CAN FELIPA



MATRIX

BHFITNESS



Euncet
Business
School

BONA PRÀCTICA:

CEM CAN FELIPA

Primer CEM amb la ISO
9001 i 14001

ISO 9001:

POSAR ORDRE PER DONAR MILLOR SERVEI

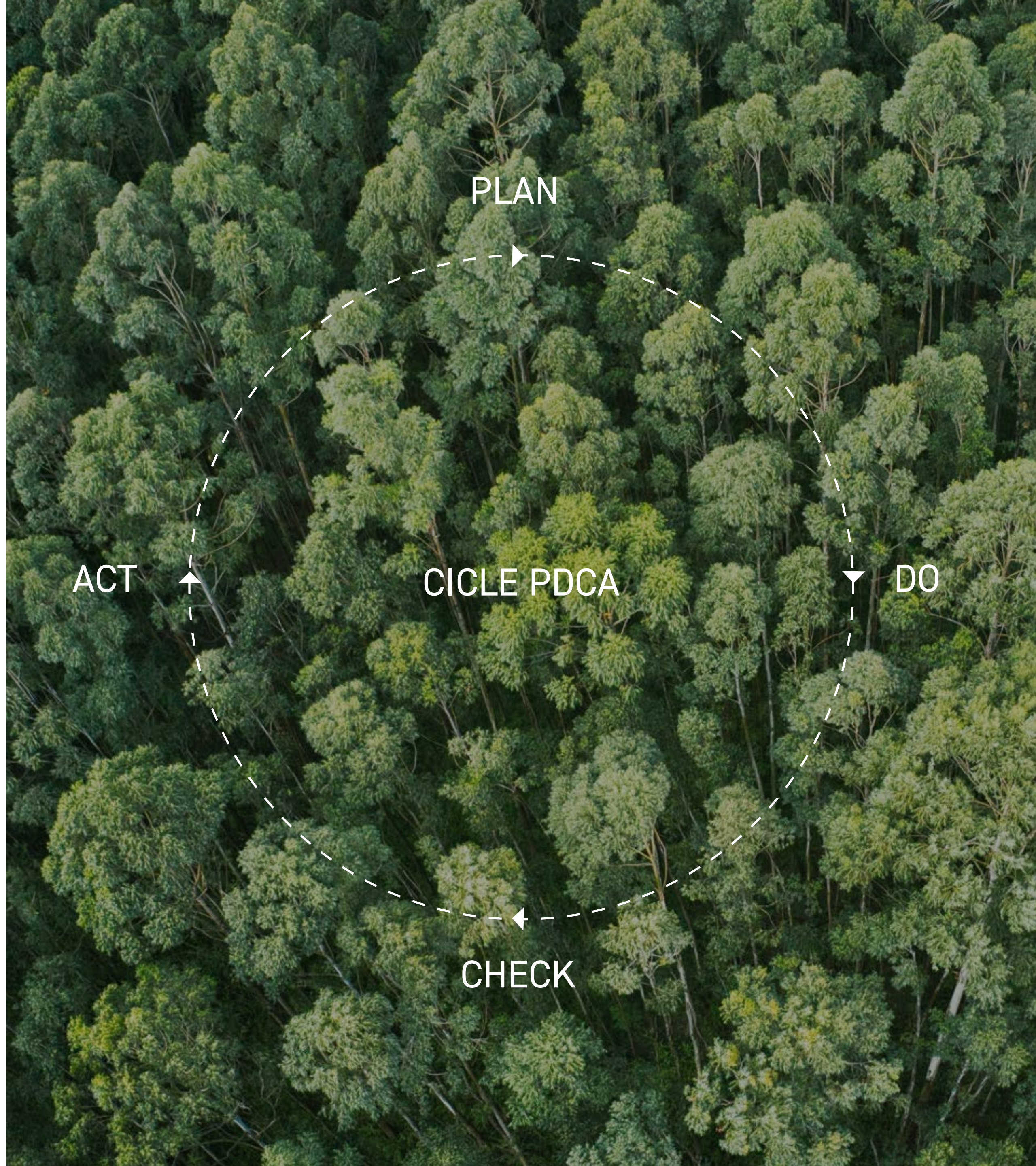
És una norma internacional de gestió de la qualitat. (Primer l'usuari i el medi ambient)

Ens ajuda a treballar amb processos clars i estandarditzats. (Extensible)

Ens obliga a planificar, fer, revisar i millorar (cicle PDCA).

Ens demana escoltar la satisfacció de les persones usuàries. (Respondre)

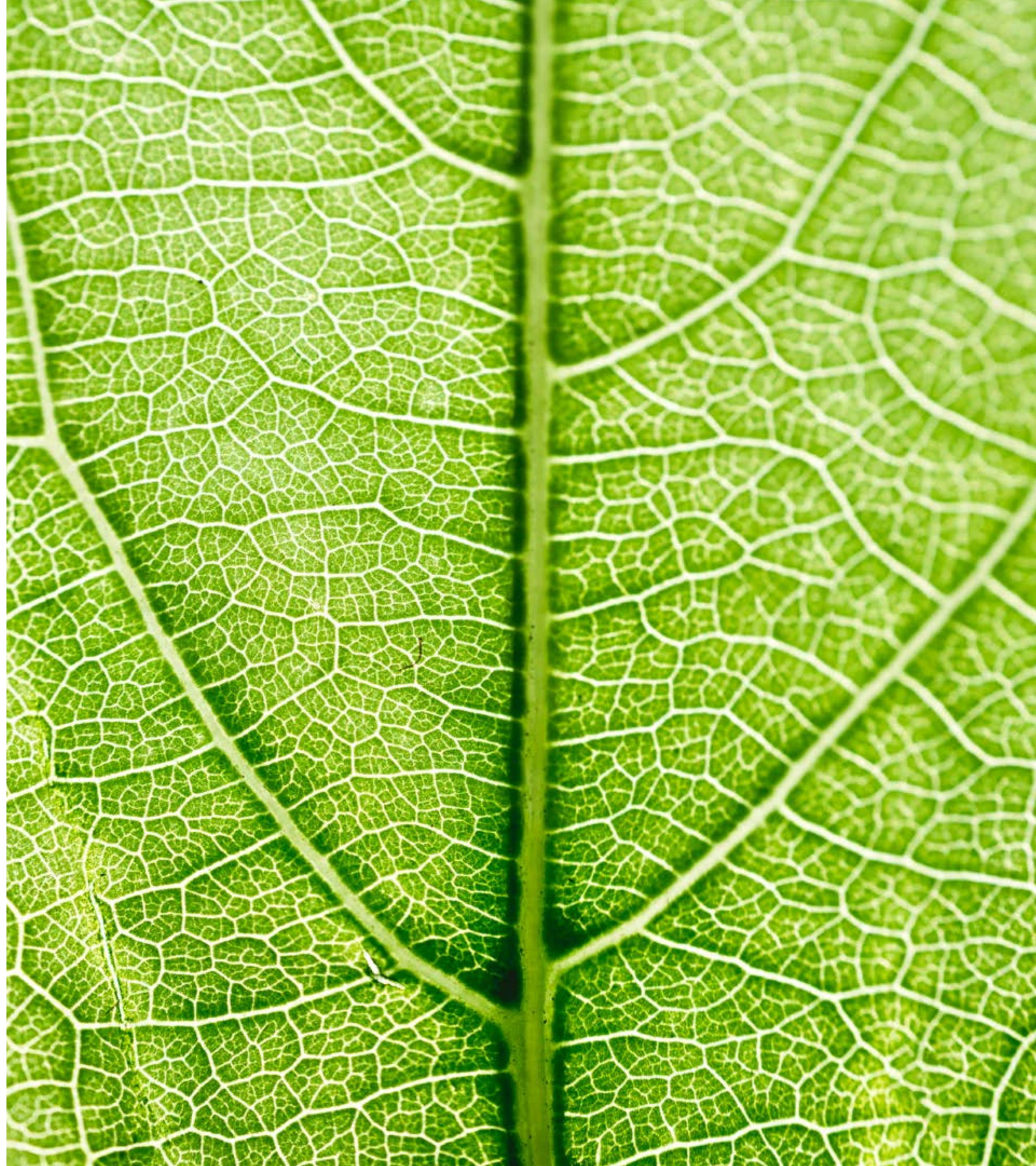
Certificats : no és un diploma fix, s'ha de mantenir. (Esforça regular i constant)



ISO 14001:

CUIDAR EL MEDI AMBIENT DES DEL CENTRE ESPORTIU

- Norma de **gestió ambiental** reconeguda internacionalment.
- Identifica els **impactes ambientals** del centre (aigua, energia, residus, químics, soroll...).
- **Model d'economia del Doughnut a BCN (Kate Raworth)**
- Ens marca com reduir consums i impactesi prevenir contaminació.
- **Sensibilitat per l'ús de recursos a una àrea castigada per sequeres.**
- Ens demana **complir la legislació ambiental** i anar més enllà quan es pugui.
- **Proactivitat**
- Transmet un missatge clar a usuaris i ajuntament: **som un centre responsable.**
- **Col·laborar per la sostenibilitat de la ciutat i dels ciutadans**



I PER FORA? PERSONES USUÀRIES MÉS SATISFETES

- Respostes més àgils: compromís publicat i 95% d'incidències tancades < 48 h.
- Informació clara: normes i canvis comunicats amb antelació (web, appi cartells)
- Espais que es noten: vestidors i sales més nets i ordenats; senyalètica útil.
- Piscina amb confiança: qualitat d'aigua traçable i protocols visibles; avisos a famílies.
- Millora del sentit de pertinença. Estan en un centre que és modern, sostenible i sensibilitzat amb el medi ambient.

QUAN RES FALLA, TOT ÉS POSSIBLE.

- Checklists que no es veuen però es noten.
- Protocols que protegeixen vides.
- Incidències que es converteixen en aprenentatge.



La millor notícia
és que tot va bé.

I això passa perquè algú
ho cuida abans.



QUÈ HA CANVIAT PER DINS?

MILLORA DELS PROCESSOS INTERNS

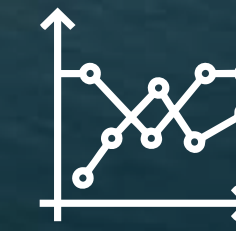
DEL 'FER' AL 'FER AMB SENTIT'



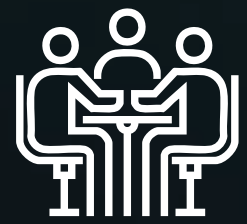
Hem definit **processos clau** (19):
acollida d'usuaris, gestió de quotes,
activitats dirigides, manteniment,
piscina, neteja, gestió d'incidències...



Disposem de **procediments i instruccions**: tothom sap com s'han de fer les coses.



Tenim **indicadors** (KPIs): assistència a activitats, queixes, incidències tècniques, consums d'aigua i energia, etc



Fem **reunions periòdiques** per
revisar resultats i prendre
decisions.



Tot plegat ens permet ser **més àgils**, **reduir error** si donar un servei més homogeni i avançar.



Mètode + criteri + cor =
experiència millor



Processos que ens alliberen, no que ens encadenen.



Indicadors per conversar,
no per jutjar.



Revisions per créixer, no per retreure.

Quan tots sabem

com fer-ho,



podem posar- hi el toc

humà



sense por

d'equivocar-nos.

PETITS GESTOS, GRAN ORGULL

EL MÓN NO CANVIA SOL: NOSALTRES SÍ.

- Tancar una aixeta és obrir futur
- Separar residus és respecte en acció.
- Químics amb cap = salut per a tothom.
- Adhesió als ODS de l'Agenda de Sostenibilitat 2030





**SERVEI SEGUR, COMUNICACIÓ
HONESTA I OÏDES OBERTES**

**EL CENTRE PROMET
TRANSPARÈNCIA I
CALIDESA.**

**L'EQUIP PROMET
COHERÈNCIA I
INICIATIVA.**

**JUNTS PROMETEM
DIGNITAT A CADA DETALL.**

Els segells



no

ens defineixen;

ens defineix complir la

promesa quan ningú

mira.



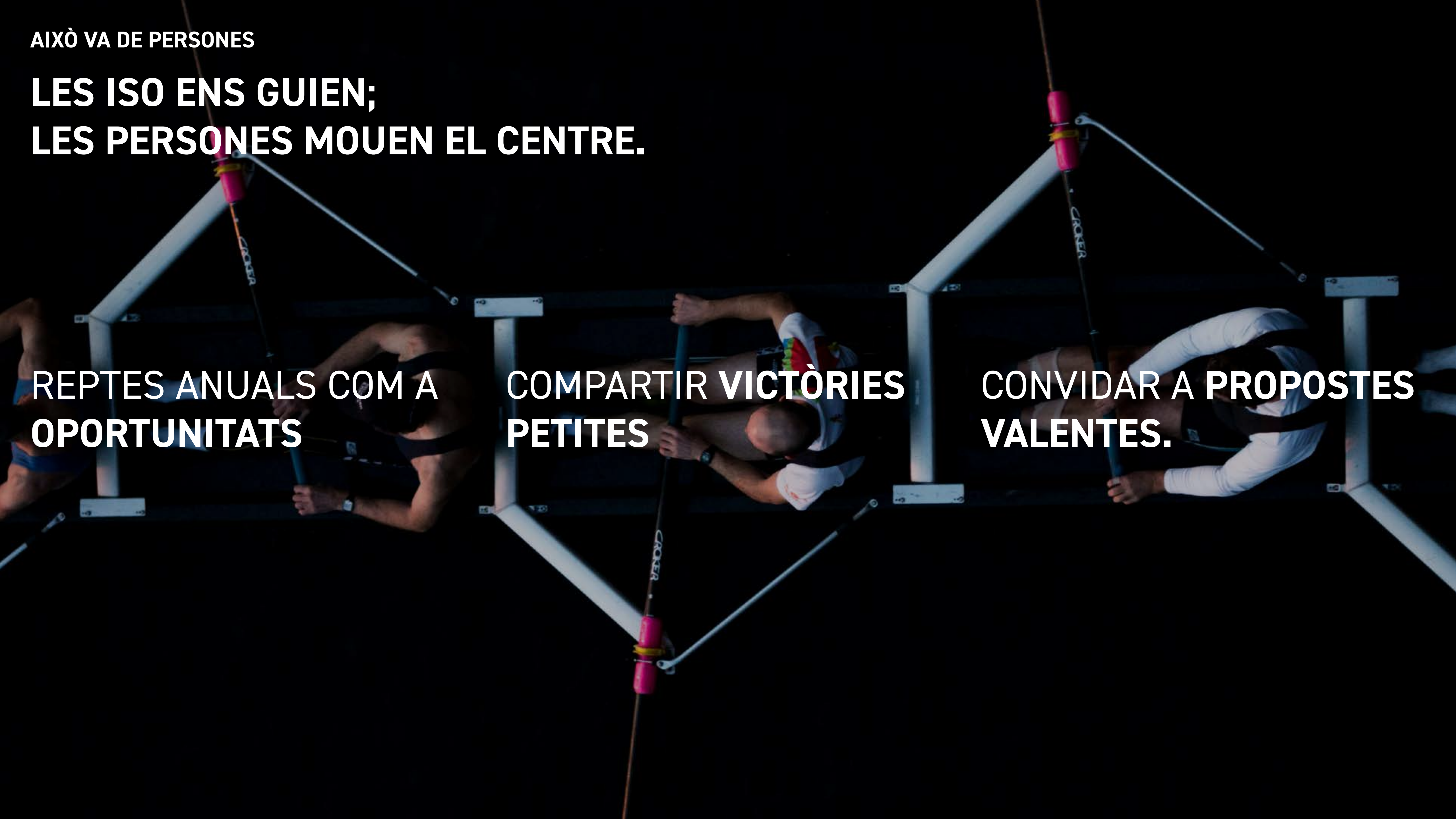
AIXÒ VA DE PERSONES

**LES ISO ENS GUIEN;
LES PERSONES MOUEN EL CENTRE.**

**REPTES ANUALS COM A
OPORTUNITATS**

**COMPARTIR VICTÒRIES
PETITES**

**CONVIDAR A PROPOSTES
VALENTES.**





Si veieu una manera
de fer-ho millor,
digueu-la. La qualitat
comença en una idea
dita en veu alta



GRÀCIES PEL
VOSTRE TEMPS!

ggestiona

g sap
iens