

Proyecto de implantación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma UNE 188.001 para clubes de golf

diciembre 2007

En el presente documento se detallan las 30 informaciones que explican las particularidades del proyecto de implantación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma UNE 188.001 para clubes de golf. Una ampliación de esta información se puede solicitar en golf@ditglobal.com

Índice

- A. Conceptos básicos 2
- B. Principales ventajas4
- C. Actuaciones5
- D. Alcance institucional7

A. Conceptos básicos (9 informaciones)

¿Qué es un Sistema de gestión de calidad?

Es la forma en la que se organizan las actividades de una empresa. Asegura que el personal conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades en cada momento y está orientado a la satisfacción del usuario y a la mejora continua. Se implanta con referencia a una norma y está orientado a la certificación.

¿Qué es la norma UNE 188.001?

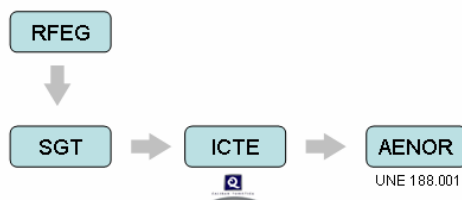
La UNE 188.001 es un documento que establece los requisitos de un Sistema de gestión de la calidad para clubes de golf, elaborada por y para el sector.

¿Qué es la certificación?

Es un reconocimiento externo en forma de marca o sello, que se realiza tras comprobar que una empresa cumple con los requisitos de una norma.

¿Quién promueve la implantación de la norma?

La idea inicial de crear una norma de gestión de la calidad para clubes de golf surgió de la RFEG, quien solicitó a la Secretaría General de Turismo (SGT) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la creación de una norma para el sector y su inclusión en el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE). La SGT promueve una fase de implantación subvencionada para dar a conocer la norma, implantarla, certificar clubes de golf y provocar un efecto arrastre en consecuencia.



¿Qué es el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE)?

Es el conjunto de modelos y metodologías de gestión de calidad de que dispone la Secretaría General de Turismo para incrementar la competitividad de las empresas y servicios públicos turísticos.

¿Qué es la marca de calidad turística?

Es un distintivo de calidad que se otorga a aquellas empresas que han demostrado cumplir con los requisitos de una norma de calidad turística. Para los clubes de golf, la norma es la UNE 188.001.



¿En qué se diferencia de la Q Plus?

La Asociación Española de Greenkeepers ha elaborado un protocolo de buenas prácticas para el diseño, construcción y mantenimiento de campos de golf, que se centra en el mantenimiento del espacio relativo al juego. La norma UNE 188.001 por su parte, se ocupa de la gestión de la calidad de los servicios generales de un club de golf. El protocolo Q Plus y la norma UNE 188.001 son compatibles.

¿En qué se diferencia de la norma ISO 9.001?

También es una norma de gestión de la calidad, pero es de aplicación a empresas de cualquier sector y país. La norma ISO 9.001 no contiene estándares específicos para clubes de golf y la norma UNE 188.001 sí.

Ambas normas son compatibles.

¿En qué se diferencia de la norma ISO 14.001?

La norma ISO 14.001 también es de aplicación a empresas de cualquier sector y país y está enfocada a la gestión medioambiental de las empresas.

Ambas normas son compatibles.

B. Principales ventajas (4 informaciones)

¿Para qué sirve?

El proyecto focaliza su atención hacia lo más importante.

El primer beneficio de la implantación de un Sistema de gestión de la calidad es el de incrementar la rentabilidad a través de la reducción de costes, el incremento de las ventas y la mejora en la eficiencia del negocio.

La segunda ventaja es la diferenciación de la competencia a través de la marca de calidad turística y de la promoción que realiza la Secretaría General de Turismo y Turespaña.

¿Qué beneficios tiene para el usuario?

El usuario tendrá garantizado el cumplimiento de los niveles de servicio que exige la norma.

La norma está orientada a incrementar la satisfacción del usuario del club de golf. Durante el proceso de implantación se ofrecerán herramientas de medición de la satisfacción del cliente y se ofrecerán sesiones de capacitación para el personal.

¿Qué beneficios tiene para el personal?

El personal que trabaja en el club de golf tendrá definidas y delimitadas las actividades de las que es responsable. Participar en el proyecto permitirá al personal profesionalizarse en su puesto de trabajo. Se reducirá el número de tareas repetitivas y se incrementará su satisfacción.

¿Qué ofrece el proyecto promovido por la SGT?

DIT asesores ha sido la empresa adjudicataria por la SGT para los trabajos de asistencia técnica a clubes de golf que deseen implantar un Sistema de gestión de calidad basado en la norma UNE 188.001.

El club de golf se beneficiará de las visitas de asesores expertos en gestión de calidad que se adaptarán a las circunstancias y características de cada uno.

El objetivo será el de implantar un Sistema frente a la norma UNE 188.001, formar al personal y, en su caso, ayudar al club de golf para que se presente a la auditoría de certificación y así conseguir el certificado de calidad turística.

C. Actuaciones (12 informaciones)

¿Cómo se consigue?

A través de la implantación y de la certificación.

La **implantación** es el proceso de cambio en la gestión de un club de golf para adecuarse a los requisitos de la norma.

La **certificación** es el proceso en el que se otorga la marca de calidad turística a aquellos clubes de golf que han superado satisfactoriamente la auditoría de certificación.

¿Qué es la auditoría de certificación?

Es un proceso independiente que realiza una empresa de reconocido prestigio por el cual se evidencia que un club de golf cumple con los requisitos establecidos en la norma.

Una vez realizada la auditoría, si es favorable, se otorga el certificado de calidad turística al club de golf válido por un periodo de dos años, que deberá renovar mediante otra auditoría de seguimiento.



¿Cuánto me cuesta?

El proceso de **implantación** está financiado al 100 % por la Secretaría General de Turismo, a través de la empresa adjudicataria del proyecto de consultoría y asistencia técnica: DIT asesores.

El proceso de **certificación** está subvencionado por la mayoría de las comunidades autónomas hasta en un 50 %.

¿Qué limitaciones hay en la asesoría para la implantación?

La empresa adjudicataria comenzará a contactar con los clubes de golf participantes a principios de 2008. El número de clubes que podrá atender está limitado y se seleccionarán en función de la dispersión geográfica y del orden de solicitud de participación.

¿Qué hace falta para asegurar el éxito?

Lo más importante es contar con el compromiso por parte de la Dirección del club. En segundo lugar, la dirección debe nombrar a una persona que desempeñe las funciones de gestor de calidad (responsable del proyecto) e involucre a todo el personal en la implantación del Sistema de gestión de calidad en el club.

¿Cuánto dura el proceso de implantación?

Depende del grado de cumplimiento inicial de los requisitos por parte del club y de la implicación de los responsables de su implantación. El período medio estimado está entre 6 y 9 meses.

¿Cuáles son las barreras?

La norma contempla unos estándares que se refieren a características físicas del campo como distancias a los límites del campo, distancias entre calles, áreas de *tees* de salida, áreas de *greenes*,... que de no cumplirse, el club no tendría opción de certificarse.

Estos estándares están en un cuadro anexo al final de la norma UNE 188.001.

¿Qué problemas pueden surgir?

Los problemas más habituales son la falta de interés y motivación.

Los retrasos más comunes suelen estar motivados por cambios en la dirección o de responsables de área y por falta de dedicación.

¿Cómo afecta a la organización?

Depende del nivel de organización actual de cada club de golf. En aquéllos en los que las actividades estén claramente definidas y documentadas afectará poco, pero orientará el negocio hacia el cliente. En aquéllos en los que haya mucha desorganización costará más, y aportará racionalidad, organización y eficacia.

¿Dónde puedo adquirir la norma?

Actualmente la norma está disponible en versión borrador en www.aenor.es y tiene un coste de 25,29 €.

En breve estará publicada la norma definitiva.

¿Qué clubes participan en el proyecto?

Durante el año 2006 se realizó el primer proyecto de implantación en 16 clubes de golf:

- Real Club de Golf de Sevilla, Sevilla
- Los Arqueros Golf & Country Club, Málaga
- Desert Springs Golf Club, Almería
- Club de campo Mediterráneo, Castellón
- Playa de Pals, Girona
- El Bosque, Valencia
- Club de Golf de Lerma, Burgos
- Alcanada, Mallorca
- El Cortijo, Gran Canaria
- Abama Golf, Tenerife
- Sherry Golf, Cádiz
- Valle del Este, Almería
- Golf Fontanals, Girona
- Golf & Country Club Panorámica, Castellón
- Golf del Sur, Tenerife
- Son Park, Menorca

¿Cómo puedo participar?

Enviando un correo electrónico en el que se solicite la participación en el proyecto a la dirección: golf@ditglobal.com.

D. Alcance institucional (5 informaciones)

¿Cuál es el reconocimiento internacional de la marca Q?

La Secretaría General de Turismo y Turespaña disponen de importantes partidas presupuestarias para promocionar la marca Q de calidad turística. Durante el año 2007 se han invertido más de 800.000 € en campañas de promoción dentro y fuera de España.

¿Cuál es el futuro de la norma UNE 188.001?

La pretensión de cualquier norma es hacerse universal. En este sentido España tiene la intención de liderar la propuesta de evolución de la norma española UNE 188.001 a norma internacional. El próximo comité técnico (TC/ISO 228) se celebrará en Málaga en febrero de 2008 y supone una oportunidad para iniciar este trámite. La RFEG puede y debe liderar el proceso de internacionalización.

¿Qué clubes pueden certificarse?

Los clubes de golf a los que está dirigido el proyecto son los clubes públicos o sociales con acceso greenfee localizados en España.

¿Ya han empezado a certificarse clubes de golf?

Aún no. Hay hasta 11 clubes que están cerca de solicitar la auditoría de certificación. Están esperando a que se publique la norma UNE 188.001 definitiva, que se espera que sea en breve.

¿Cuál es el papel de la RFEG?

La RFEG apoya el proyecto y colabora junto con la SGT y la empresa adjudicataria en la consecución de los objetivos marcados. Los ámbitos de colaboración de la RFEG son:

- Ayuda para la captación de clubes participantes
- Formación de auditores
- Colaboración con el Comité Técnico Normativo en AENOR (España) y en ISO (Internacional)
- Seguimiento del proyecto