



**La certificación en campos de golf:
ISO 9001 y UNE 188001**

Implantar un sistema de gestión de calidad supone una herramienta de organización interna. Este sistema sirve de plataforma para controlar la organización y sus procesos, con el fin de lograr una calidad del servicio que cumpla con los requisitos y expectativas del cliente.

Cuando una empresa implanta un sistema de gestión está trabajando con un sistema estructurado y ordenado basado en los principios de la gestión moderna.



¿Qué es la certificación?

Actualmente la calidad se ha convertido en un factor estratégico para la expansión o supervivencia de las empresas.

Poseer un sistema de gestión es una herramienta que permite trabajar según unos estándares de calidad documentados.

UNE 188001

“Es un modelo de Sistema de Gestión basado en la correcta prestación de servicios en los campos de golf; así como en el mantenimiento del campo y de sus instalaciones”



ISO 9001

“Es un modelo de Sistema de Gestión con reconocimiento internacional, basado el control de la gestión y la satisfacción del cliente”



Las dos normas se complementan

ISO 9001

Es una norma de gestión genérica que se adapta a todo tipo de organizaciones. Hay millones de empresas certificadas según esta norma a nivel mundial.

UNE 188001

Es una norma española creada específicamente para la gestión de campos de golf. En la creación de la norma han participado expertos del sector y la Federación española de golf.

Estas normas funcionan bien juntas. Es decir, un club de golf puede implantar un sistema de gestión que cumpla con los requisitos de las dos normas.



Ventajas de ser un club certificado

- ⇒ El club demuestra a los clientes y proveedores su **compromiso con la calidad y la adecuada gestión medioambiental.**
- ⇒ Facilita la **mejora continua del club.**
- ⇒ **Permite ahorrar** recursos naturales, y materias primas, así como reducir la generación de residuos, emisiones, vertidos, etc., que abaratan los costes de gestión.
- ⇒ Es una **ventaja competitiva** y un **elemento diferenciador.**
- ⇒ **Mejora la imagen** del club de cara a los socios y a los usuarios e inspira confianza.
- ⇒ Mejora las **relaciones con la comunidad.**



Gestionar con un sistema de gestión Vs. Gestionar por impulsos

Áreas o Departamentos que deben trabajar bajo el sistema de gestión

- ⇒ Ventas y reservas
- ⇒ Gestión del juego
- ⇒ Gestión de socios y clientes / usuarios
- ⇒ Mantenimiento del campo
- ⇒ Mantenimiento instalaciones
- ⇒ Mantenimiento maquinaria
- ⇒ Restauración
- ⇒ Cualquier otro que identifique el club

Metodología que se usa para organizar la gestión

Hablamos normalmente de:

- ⇒ Departamentos
- ⇒ Responsabilidades
- ⇒ Procedimientos de trabajo
- ⇒ Listados
- ⇒ Formatos para registrar por ejemplo, tareas con planificación definida (semanal, diaria, mensual, trimestral,...)

Otros aspectos que deben estar incluidos en el sistema de gestión

- ⇒ Gestión de la información
- ⇒ Mejora continua del sistema
- ⇒ Prevención de riesgos laborales
- ⇒ Gestión medioambiental

Es sistema de gestión suele configurarse de manera “piramidal”, es decir, la información fluye hacia arriba. Este es el motivo por el que es más fácil gestionar una empresa que cumple con una norma de gestión

Conseguir la certificación conlleva un **proceso durante el cual el club va implantando los procedimientos de gestión de calidad** necesarios, normalmente bajo el asesoramiento de una consultora experta en la materia.

Una vez que se cumplen todos los requisitos de la norma, el sistema debe superar una auditoría realizada por una entidad de certificación, como es EQA. Una vez superada la auditoría, la empresa recibirá el certificado que acredita que cumple con la norma.

ETAPA 1

Implantación del sistema

Esta etapa se puede llevar a cabo con personal interno o puede hacerse con la ayuda de una consultora especializada.

ETAPA 2

Certificación de la norma

La auditoría de certificación la realiza una entidad de certificación acreditada, como es EQA.



Camino de la Zarzuela, 15 | Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid
902 44 9001 · +34 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28
www.eqa.es | info@eqa.es



Andalucía | Cataluña | C. Valenciana | Galicia | Madrid

