

IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN ENTIDADES DEPORTIVAS

Jesús Gutiérrez Arosa

Técnico del Area de Planificación y Ordenación
Estratégica



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN ENTIDADES DEPORTIVAS

El Servicio de Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa, consciente de la debilidad de las estructuras de muchas de las entidades deportivas de la provincia, inició el año 2001 un proyecto para aumentar la calidad de la gestión que dichas entidades prestan. El proyecto se desarrolla en el marco organizativo de Kirolarte, “Programa para la mejora de la gestión deportiva”, y se contrataron los servicios de la empresa consultora Sematec para adaptar la guía metodológica al ámbito deportivo. Se trataba de abordar el tema de formar proactiva, actuando ante el problema y renunciando a mantenerse perpetuamente en actitud reactiva o de reaccionar ante los problemas después de que éstos se produzcan.

La primera reflexión que hicimos fue que se podía abordar la mejora desde dos puntos de vista, sin sistema o con sistema. En el primer caso podíamos afrontar el problema sin estructurar la mejora, trabajando con un objetivo genérico de mejora pero que no tenía parámetros contrastables, teniendo como objetivo programático el eliminar la no calidad y trabajar simultáneamente en la mejora continua. En el caso de trabajar con un sistema contrastado podíamos optar por hacerlo vía ISO o vía EFQM, y tras valorar ventajas e inconvenientes decidimos hacerlo vía ISO. No se trataba de generar artificialmente más trabajo, sino de mejorarlo y organizarlo, aunque estaba claro que como se dice habitualmente solamente en el diccionario el éxito está antes que el trabajo. El análisis determinaba que el coste de la no calidad era infinitamente mayor que el de la inversión de tiempo de la puesta en práctica de la Calidad, había que crear las circunstancias para lograr la mejora. Seguidamente se relacionan cronológicamente los hitos principales del tema:

2001: Se estudió la situación de partida de una muestra representativa de ocho entidades deportivas de Gipuzkoa que actuaban en ámbitos tan diferentes como las Federaciones, clubes pequeños y grandes, empresas de servicios deportivos, gimnasios pequeños y pequeños, etc. Una vez estudiadas las características del muestreo Sematec elaboró una **Guía Metodológica para la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en entidades que prestan servicios deportivos**. La Guía contempla los procesos básicos desarrollados por las entidades deportivas, así como aquellos otros procesos requeridos por la norma internacional de Calidad ISO 9001:2000. El análisis global fue que el sector deportivo tiene una debilidad de estructuras que hace difícil a corto plazo plantear objetivos ambiciosos al uso de las empresas mercantiles, por lo que se decidió dividir los objetivos en tres niveles alcanzables, de manera que se fuese extendiendo la cultura de la calidad en la organización.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN ENTIDADES DEPORTIVAS (II)

Se trataba en la fase inicial de lograr los datos que nos permitiesen conocer cuantitativamente la realidad de cada entidad deportiva, de manera que no gestionásemos con percepciones, en muchos casos erróneas, sino en base a datos contrastados, y particularmente analizando las tendencias y no los hechos puntuales que podían llevarnos a tomar decisiones en función de realidades puntuales que no crean tendencia.

2002-2003: Los niveles 1 (Básico) y 2 (Intermedio) serían certificados por Kirolarte con el visto bueno de Sematec, mientras que el nivel 3 significaría que la entidad estaba cercana a conseguir la certificación ISO 9001-2000, lo que requiere la participación de una empresa certificadora reconocida internacionalmente. Trece entidades deportivas de Gipuzkoa, entre las que estaba la S.D. Eibar, iniciaron el proyecto.

2004: A las trece entidades que a lo largo de los años 2002 y 2003 trabajaron en los niveles 1 y 2 se les unieron otras quince entidades para iniciarse en el proceso en el nivel 1.

2004-2005: Hubo un grupo de once entidades de las trece que iniciaron el proyecto que por diversas razones no lograron un nivel adecuado para optar a la certificación ISO, por lo que en este período siguen en el proyecto con una atención individualizada para conseguir sus objetivos. Tenemos de esa manera diez entidades en el nivel 1, otras once en el nivel 2 con esa atención individualizada para acercarse al objetivo final, y dos entidades que superan el nivel 2. De estas dos entidades, la S.D. Eibar y la Federación Guipuzcoana de Actividades Subacuáticas, ésta última decide que va a implantar los métodos de gestión realizados pero que no va a optar a la certificación, debido fundamentalmente a la simplicidad de su estructura y al coste que supone. Hay que indicar que en los contenidos económicos es la Diputación quien se hace cargo de todas las partidas, solamente se les pide a las entidades su implicación plena para mejorar su gestión.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN ENTIDADES DEPORTIVAS (III)

La S.D. Eibar aborda la fase final del proyecto y decide optar a la certificación en el proceso “Organización de partidos de fútbol”, tanto como local como visitante. Se convierte en junio de 2005 en el primer club de fútbol europeo en lograr la ISO 9001:2000. Se presta especial atención en los partidos en los que el club actúa como anfitrión a los procesos necesarios para la optimización de la organización adecuada, examinando aspectos como las instalaciones, el mantenimiento, la limpieza, la iluminación, la atención personal, el protocolo y otra serie de temas. En el caso que el partido sea en campo contrario los esfuerzos se centran en satisfacer las necesidades técnicas del equipo en su desplazamiento.

Las ventajas principales del proceso se resumen en tres aspectos:

- ⇒ Conocer al cliente, sus necesidades y expectativas
- ⇒ Aumentar la satisfacción del cliente
- ⇒ Mejora continua

El Plan de mejora continua se basa en cuatro ejes:

- ☛ Planificar
- ☛ Ejecutar
- ☛ Verificar
- ☛ Optimizar

En un proceso de calidad en una entidad deportiva el cambio principal que se provoca es la propia cultura de la organización, en la que se pasa de gestionar por áreas a gestionar por procesos. Todos los integrantes de la organización tienen claras sus misiones y objetivos y cómo se relacionan con el resto de procesos de la entidad, la misión determina los procesos fundamentales y dimensiona los objetivos. Detrás de los valores de un club deportivo están las personas, y hay que lograr integrarlas plenamente en los objetivos de la organización.

Lo importante no es sólo el fin, que no existe, sino el proceso. Lo que va a distinguir a las organizaciones en el futuro son las personas, que son el principal valor de un colectivo. La tecnología se compra, el conocimiento también, pero la actitud no, tampoco la profesionalidad. La entrega del certificado ISO 9001-2000 no es el fin del proceso, es un reto de futuro para hacer un club deportivo mejor gestionado.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN ENTIDADES DEPORTIVAS

CRONOLOGIA

2001: Elaboración de una Guía Metodológica

2002-2003: Aplicación en 13 Entidades deportivas guipuzcoanas (nivel 1)

2004: Aplicación del nivel 1 a otras 10 entidades
Paso a nivel 2 de las 13 entidades de nivel 1

2005: Aplicación del nivel 1 a otras 15 entidades
Paso a nivel 2 de las 10 entidades de nivel 1
Paso a nivel 3: S.D. EIBAR

2006: Nueve entidades participan en el nivel 2 y once en el nivel 2-3



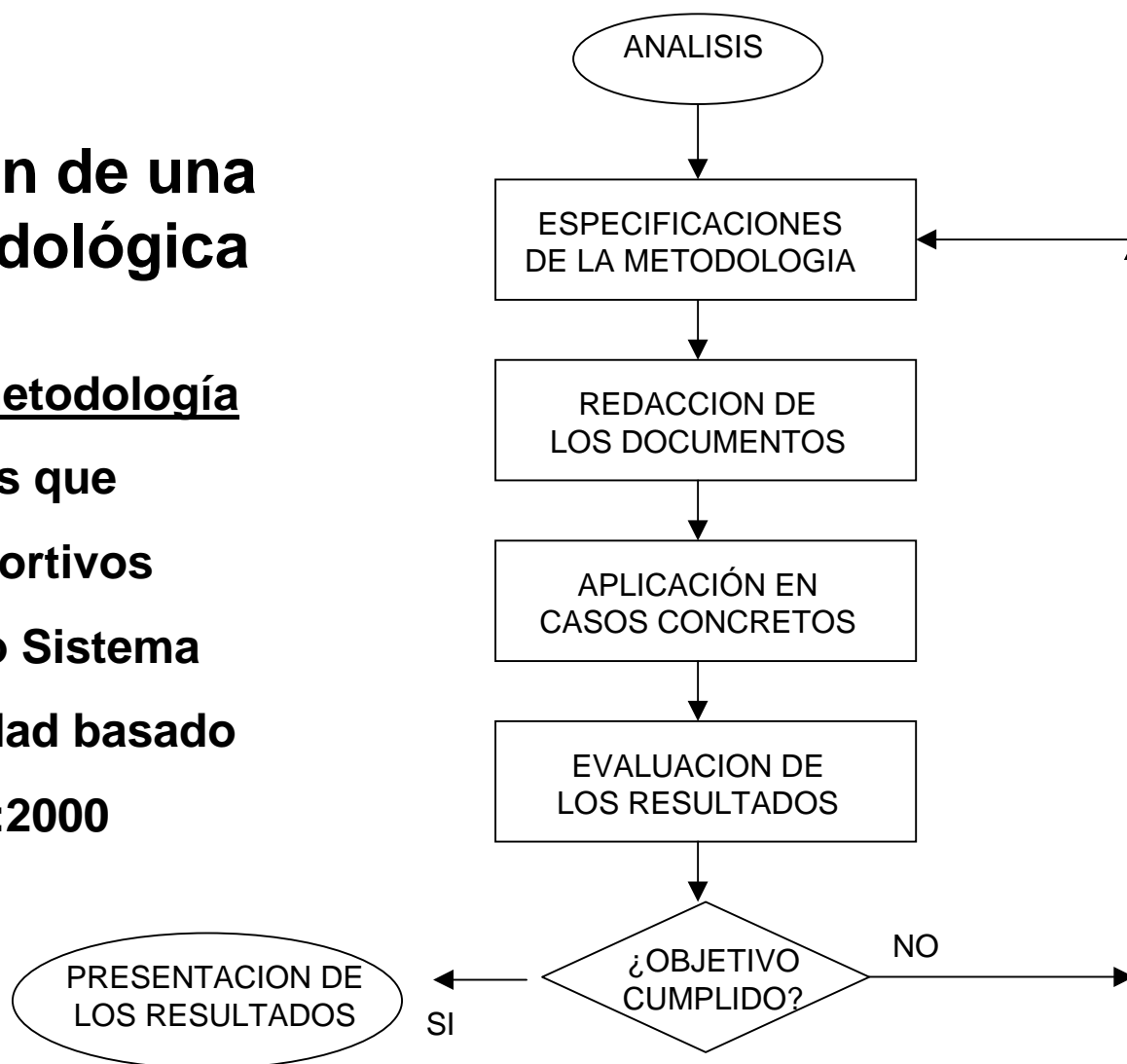
Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

2001: Elaboración de una Guía Metodológica

OBJETIVO:

Elaboración de una metodología para que las entidades que prestan servicios deportivos establezcan su propio Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Fase 1. Análisis y diagnóstico de la situación

OBJETIVO: conocer las actividades y los procesos de las EPSDs, definir similitudes y diferencias

Estudio de muestra representativa:

- ❑• C.D. FORTUNA (Donostia)
- ❑• HERNANI RUGBY TALDEA (Hernani)
- ❑• HYDRA DONOSTI, S.L. (Donostia)
- ❑• UGAN KLUB (Eibar)
- ❑• CLUB HÍPICO JAIZUBIA (Hondarribia)
- ❑• KIROL ON, S.L. (Beasain)
- ❑• SAN BARTOLOME IKASTOLA (Elgoibar)
- ❑• FEDERACIÓN GUIPUZCOANA DE BALONCESTO (Donostia)



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Principales **diferencias** entre las 8 EPSD estudiadas

Organigramas funcionales diferentes

Número de usuarios

Disponibilidad de instalaciones

Disponibilidad de recursos humanos y económicos

Toma de decisiones estratégicas

Principales **similitudes** entre las 8 EPSD estudiadas

Todas tienen los mismos procesos básicos:

- *Captación y atención a clientes y usuarios*
- *Contratación de servicios con clientes*
- *Contratación y formación del personal de la EPSD*
- *Mantenimiento y adecuación de equipos e instalaciones*
- *Prestación y tecnificación de servicios deportivos*
- *Compras y Administración*



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Fase 2. Especificaciones de la metodología

- Se determinan los requisitos de la norma ISO 9001 que son aplicables a las EPSD.
- Se definen 3 niveles de gestión de la calidad
- Se establecen los requisitos aplicables para cada uno de los 3 niveles



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Fase 3. Redacción de documentos

Se elabora un Manual de Calidad genérico que puede servir para cualquier EPSD y unas instrucciones para que cada EPSD pueda adaptar el Manual a sus particularidades e implantar el Sistema de Gestión de la Calidad.

El manual está estructurado de acuerdo con los 3 niveles definidos en la Fase 2.

Se elaboran formatos para los procedimientos que completan el Manual.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Fase 4. Aplicación en casos concretos

Para validar los documentos elaborados se ha aplicado la metodología a 2 EPSD (UGAN CLUB y KIROL ON).



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Fase 5. Evaluación de resultados

Como fruto de la aplicación de la metodología a dos casos concretos, se ha evaluado la idoneidad para su aplicación y se han modificado algunos aspectos de la documentación elaborada en la Fase 3



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Fase 6. Presentación del trabajo

Presentación en público del Proyecto y de la metodología elaborada para que las EPSD establezcan su propio Sistema de Gestión de la Calidad.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

RESULTADO DEL PROYECTO

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ENTIDADES QUE PRESTAN SERVICIOS DEPORTIVOS BASADOS EN LA NORMA ISO 9001:2000

La guía contempla la posibilidad de establecer Sistemas de la Calidad de 3 niveles diferentes denominados: Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD?

Es el conjunto de acciones preestablecidas y sistemáticas que permite dar garantías sobre el “buen hacer” de una organización.

De esta forma, la organización demuestra que su servicio prestado satisfará las exigencias del Cliente

Principios de un Sistema de Gestión de la Calidad:

- *Escribir lo que se hace*
- *Hacer lo que se ha escrito*
- *Guardar registros de lo que se ha hecho*
- *Comprobar que lo que se ha hecho es lo que estaba escrito*
- *Corregir si lo que se ha hecho no estaba escrito*



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

NORMAS ISO 9000

- Norma ISO 9001:
- norma internacional
 - aplicable a cualquier organización

“permite aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema incluidos los procesos par la mejora continua del sistema y el asesoramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables”



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

¿PORQUE 3 NIVELES?

- FACILITA LA IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
- PERMITE PROGRESAR HACIA NIVELES MAS AVANZADOS DE GESTION DE LA CALIDAD
- PERMITE A LAS ENTIDADES MAS AVANZADAS ACCEDER A LA CERTIFICACION ISO 9001 YA QUE ALCANZAR EL NIVEL 3 SIGNIFICA CUMPLIR LOS REQUISITOS DE LA NORMA



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

	Requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 que contiene el Sistema de Gestión de la Calidad	Contenido documental
NIVEL 1	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión de la Calidad. • Responsabilidad de la dirección. • Gestión de los recursos. • Satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • MANUAL DE LA CALIDAD • PROCEDIMIENTOS: <ul style="list-style-type: none"> - Control de los documentos - Control de los registros - Comunicación interna y toma de conciencia - Revisión por la Dirección - Contratación y formación del personal - Mantenimiento y adecuación de equipos e instalaciones - Satisfacción del cliente
NIVEL 2	<p>Los mismos que los de nivel 1 y además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización del producto. 	<p>La misma documentación que la de nivel 1 y además los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestación y tecnificación de servicios deportivos - Gestión Comercial - Compras
NIVEL 3	<p>Los mismos que los de nivel 2 y además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición, análisis y mejora. <p>Es decir: TODOS LOS REQUISITOS DE ISO 9001:2000</p>	<p>La misma documentación que la de nivel 2 y además los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditoría interna - Servicios no conformes - Mejora continua - Acciones correctivas y acciones preventivas



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

Explicación de los documentos del Sistema de la Calidad

MANUAL DE LA CALIDAD: es el documento en el que se define “QUÉ” es lo que la entidad hace (o debe hacer).

Anexos al Manual: Política, Organigrama, Responsables, Especificaciones de los servicios prestados, Secuencia e interacción de los procesos

PROCEDIMIENTOS: Son documentos en los que se deben definir los procesos de la Entidad, incluyendo “QUIÉN” hace las cosas y “CÓMO” las hace.

Anexos a los procedimientos. Como anexos a los procedimientos, se incluyen:
Formatos para registros: Los registros son los documentos que presentan resultados o que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.
Especificaciones: Son documentos en los que se establecen requisitos y/o que contienen información.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

VENTAJAS DE IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

PERMITE:

- CONOCER EL CLIENTE, SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
- AUMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- MEJORAR DE FORMA CONTINUA



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

CALENDARIO DE REUNIONES PARA LA IMPLANTACION DEL NIVEL 1 (2005)

REUNIÓN Nº 1	REUNIÓN Nº 2	REUNIÓN Nº 3	REUNIÓN Nº 4	REUNIÓN Nº 5
12 Enero 2005 (Martes)	16 Febrero 2005 (Martes)	16 Marzo 2005 (Martes)	13 Abril 2005 (Martes)	18 Mayo 2005 (Martes)
Desarrollo de los temas: Manual de la Calidad Proceso de "Control de los documentos" Dudas y preguntas	Desarrollo de los temas: Proceso de "Control de los registros" Proceso de "Comunicación interna y toma de conciencia" Dudas y preguntas	Desarrollo de los temas: Proceso de "Contratación y formación del personal" Proceso de "Mantenimiento y adecuación de equipos e instalaciones" Dudas y preguntas	Desarrollo del tema: Proceso de "Satisfacción del cliente" Dudas y preguntas	Desarrollo del tema: Proceso de Revisión por la Dirección. Dudas y preguntas

Entre cada reunión se fijará un día para asesoramiento individualizado en KIROLO ETXEA

Al finalizar la Reunión Nº5 se fijará una reunión particular en cada Entidad

Duración de las reuniones: aproximadamente 3 horas.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

2002-2003: 13 ENTIDADES IMPLANTAN Y SUPERAN EL NIVEL 1

- CLUB ATLÉTICO SAN SEBASTIÁN
- CLUB BERA BERA RT
- C.D.N. BIDASOA XXI
- CLUB DEPORTIVO BIDASOA
- CLUB DEPORTIVO FORTUNA
- FEDERACIÓN GIPUZKOANA DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS
- FEDERACIÓN GIPUZKOANA DE MONTAÑA
- FEDERACIÓN GIPUZKOANA DE NATACIÓN
- KIROL ON, S.L.
- REAL SOCIEDAD DE FÚTBOL, S.A.D
- S.D. EIBAR, S.A.D.
- TXINGUDI SASKIBALOI ELKARTEA
- UGAN KLUB, S.L.



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

2004: 10 ENTIDADES IMPLANTAN Y SUPERAN EL NIVEL 1

- HYDRA ONDARRETA
- INTERNACIONAL DE INTXAURRONDO
- FEDERACION DE REMO
- FEDERACION DE GIMNASIA
- GROS XAKE TALDEA
- ATLON COOPERATIVA
- GOIERRIKO KIROL TEKNIKARIAK
- C.D. LASARTE - ORIA
- LEKAENEA
- KIROL MANAGEMENT

2004: 2 ENTIDADES IMPLANTAN Y SUPERAN EL NIVEL 2

- SOCIEDAD DEPORTIVA EIBAR
- FEDERACION SUBACUATICAS



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

2005

- LA S.D. EIBAR LOGRA EL CERTIFICADO ISO 9001-2000
- APLICACIÓN DEL NIVEL 1 A OTRAS 15 ENTIDADES
- PASO AL NIVEL 2 DE LAS 10 ENTIDADES DEL NIVEL 1 DEL AÑO ANTERIOR
- CONSOLIDACION EN EL NIVEL 2 DE LAS 11 ENTIDADES QUE EL AÑO ANTERIOR ESTUVIERON EN EL NIVEL 2



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

2006:

- 2-3 ENTIDADES DEPORTIVAS LOGRARAN LA CERTIFICACION ISO 9001-2000
- 8-9 ENTIDADES OPTIMIZARAN SUS PROCESOS PARA LLEGAR AL NIVEL PREVIO A LA ISO
- 9 ENTIDADES SE CONSOLIDARAN EN EL NIVEL 2



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako Departamentua
Departamento para las Relaciones Sociales e Institucionales

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO GIZARTE.ETA ERAKUNDE HARREMANETARRAKO DEPARTAMENTUAK BADESTEN DU ORRIALDE HAU • ESTA PÁGINA ESTÁ PATROCINADA POR EL DEPARTAMENTO PARA LAS RELACIONES SOCIALES E INSTITUCIONALES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

La S.D. Eibar elige el camino de la excelencia en su gestión

Gracias al programa Kirolarte, es el primer equipo de fútbol europeo en obtener el certificado ISO 9001:2000

Con la entrega el pasado lunes, 27 de junio, de la Certificación ISO 9001-2000 a la Sociedad Deportiva Eibar culmina el proceso de búsqueda de la excelencia en la gestión deportiva que el club eibarrés comenzó allá por el año 2001.

El equipo armero apostó decididamente por la calidad, por conocer al cliente, sus necesidades y expectativas, aumentando así la satisfacción del mismo.

Comenzó a trabajar en la mejora continua planificando, ejecutando, verificando y optimizando los recursos y así ha logrado, por fin, la certificación internacional ISO 9001-2000 en gestión deportiva, la primera que se concede a un club de fútbol del Estado y probablemente también europeo.

Esto no es, sin embargo, el fin del proceso, ya que es aquí donde comienza el gran reto del futuro a corto y medio plazo, hacer de la Sociedad Deportiva Eibar un club mejor gestionado.



Gestión deportiva

El proyecto comenzó a gestarse cuando la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través de la Dirección de Deportes, dentro de Kirolarte (Programa para la mejora de la gestión deportiva) (<http://www.gipuzkoa.net/kirolak/html/kirolarte.htm>), impulsó la implantación de un sistema de gestión de la calidad en entidades deportivas de Gipuzkoa.

La consultora Sematec analizó la realidad de los sistemas de gestión administrativa que presentaban las entidades deportivas de Gipuzkoa. Se elaboró una guía metodológica, tras examinar ocho entidades deportivas de distinto tipo (Clubes, gimnasios, federaciones, empresas de servicios deportivos...), y se descubrió que el ámbito deportivo tiene una debilidad de estructuras que hace difícil plantear objetivos ambiciosos al uso de una empresa mercantil.

Para extender la cultura de



Jorge De Miguel, Fernando Tapia e Jaime Barriuso

la calidad en la organización se establecieron 3 niveles con sus objetivos complementarios para adecuarlos a la realidad de las entidades deportivas de Gipuzkoa y 13 entidades, entre las que estaba la S.D. Eibar, iniciaron el proyecto.

ISO 9001:2000

Tras varios años de implantación de nuevas formas de gestión, en los que se han ido sumando a este proceso nuevas entidades deportivas cada año, finalmente, la S.D. Eibar inició el proceso final para lograr la certificación.

Por su parte, la Diputación Foral de Gipuzkoa se hizo cargo de la contratación de una empresa que certificara la calidad en la gestión y tras contactar con DNV (Det Norske Veritas) el Eibar superó el auditoría y consiguió en el apartado "Organización de partidos de fútbol" la Certificación ISO 9001:2000.

En este momento hay más de 30 entidades deportivas del Territorio que están realizando alguno de los dos niveles iniciales del proyecto de implantación de calidad, por lo que se espera que en los próximos años varias de ellas continúen el camino que ha abierto la Sociedad Deportiva Eibar. La primera entidad en conseguir la certificación ISO 9001:2000

fue el Real Club de Tenis de San Sebastián.

Punteros en Europa

El presidente del Eibar, Jaime Barriuso, recibió el pasado lunes, en Ipurua, el certificado de Calidad ISO 9001:2000 de manos del Diputado foral para las Relaciones Sociales e Institucionales, Fernando Tapia, y el auditor de la empresa certificadora DNV, Jorge de Miguel. Ambos previamente visitaron las instalaciones del club para ver el estado de las obras de remodelación, subvencionadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

En el acto de entrega de la certificación, el presidente azulgrana se congratuló por el logro conseguido. "Tenemos una gran satisfacción por haber conseguido el Certificado, es el resultado del procedimiento en el que basamos nuestra acción y es el punto de partida para mejorar la administración del Eibar, para ser los punteros en Calidad tanto en el fútbol a nivel de España como de Europa", declaró Barriuso.

El representante de la empresa certificadora DNV, explicaba que la certificación lograda por el Eibar es referente a la organización de partidos como local y como visitante. En los partidos de Ipurua se gestionan las instalaciones, el

mantenimiento, la limpieza, la iluminación, la atención personal, el protocolo y otra serie de aspectos que hacen posible que el partido transcurra sin problemas, mientras que en los partidos como visitante el procedimiento consiste básicamente en satisfacer las necesidades técnicas del equipo en su desplazamiento. "El proceso que se ha implantado supone que existe un grupo de personas que cada domingo hacen funcionar cada partido, que saben en cada momento lo que hay que hacer y cómo hacerlo. Desde la dirección del Eibar se ha hecho un esfuerzo para obtener una información propia que permita detectar carencias en la actividad organizativa y establecer unas acciones de mejora continua", destacó Jorge de Miguel.

Apuesta por la modernización

Por su parte, Fernando Tapia quiso felicitar a la S. D. Eibar por el esfuerzo realizado para obtener la certificación. "Queremos reconocer el trabajo realizado por el Eibar para que continúe mejorando. Ser el primero en implantar el sistema de Calidad es algo excepcional y llama la atención porque estos conceptos no son habituales en el mundo del fútbol".

Tapia aseguró que "desde la Diputación apostamos por la modernización de las estructuras de los clubes y queremos felicitar al Eibar no solo por su trabajo deportivo que es lo que se ve públicamente, sino porque es un club referente en la gestión".

"El Eibar es el primero en certificarse porque ha asumido el gran esfuerzo de trabajo que implica, ha creído que merece la pena el esfuerzo, sabe que eso genera un rendimiento y en una mejora continua de la organización" concluyó el diputado foral.

MAPA DE PROCESOS DE LA S.D. EIBAR

