

JORNADA DE GESTIÓN EN INSTALACIONES DEPORTIVAS

Normas y modelos de gestión para instalaciones deportivas

Gijón, 5 de julio de 2013

Juan Lucas García González

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

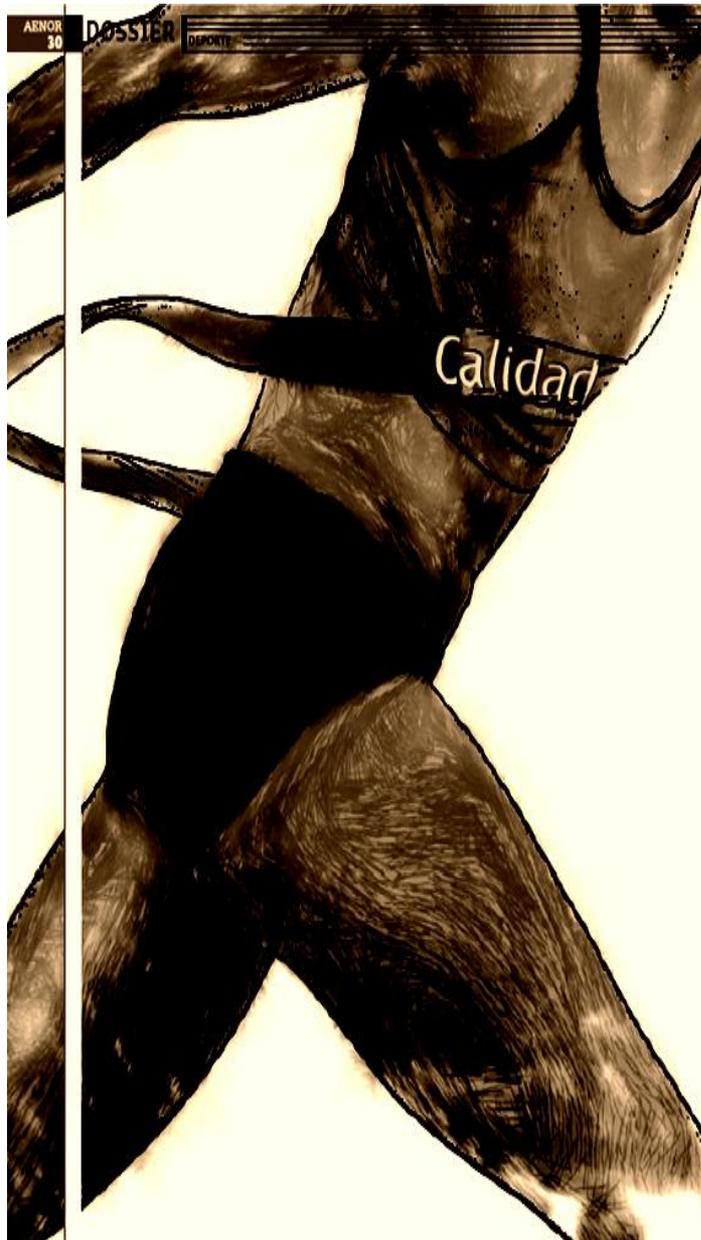
Innovar | Crecer | Triunfar

FNEID

FEDERACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE
INSTALACIONES DEPORTIVAS



Asturias con sal



1. AENOR
2. LAS NORMAS Y EL DEPORTE
3. LAS NORMAS Y LA GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS
4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN

Gestión de calidad:

ISO 9001, Cartas de servicios, otras normas UNE

Gestión ambiental y sostenibilidad:

ISO 14001, EMAS, ISO 20121, ISO 50001

Gestión de riesgos y seguridad:

OHSAS 18001, ISO 22320

Accesibilidad y responsabilidad social:

UNE 177001, IQNet SR10,

5. MODELOS DE EVALUACIÓN

EFQM

FUNDIBEQ: Modelo Iberoamericano

1. AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

La **Asociación Española de Normalización y Certificación** (AENOR) es una entidad **privada, independiente y sin fines lucrativos** que tiene como objetivo contribuir al desarrollo y bienestar de la sociedad a través de la **elaboración de Normas Técnicas** y de la **evaluación de conformidad** de productos, servicios y Empresas

AENOR es el organismo legalmente responsable del desarrollo y difusión de las **Normas Técnicas** en España y es el miembro español de los principales organismos de normalización:



Como entidad de **evaluación de la conformidad**, los valores de **rigor, seriedad e independencia** con los que AENOR guía su trabajo desde 1986 han permitido que sus marcas de **certificación** y sus actividades de **inspección y ensayo** sean reconocidas internacionalmente y gocen de un bien fundamental en la economía actual: la **confianza** de todas las partes interesadas.

AENOR tiene su sede social en España (20 oficinas) y presencia permanente en 13 países.

CIFRAS Y DATOS (2012-12-31)

1. **.30.132 Normas en catálogo**
2. **.203 Comités Técnicos de Normalización**
3. **. Más de 150 responsabilidades internacionales**
4. **.108.970 Productos certificados** (incluye Marca  de Servicios)
5. **.23.293 certificados vigentes de sistemas de gestión emitidos en más de 70 países**

Calidad:	14.759
Medio ambiente:	5.506
Seguridad:	2.932
RSC:	96

6. **.Más de 300.000 análisis, ensayos e inspecciones** (AENOR laboratorio / CEIS)

2. LAS NORMAS Y EL DEPORTE (I)

En España:

En el **AEN/CTN 147 Deportes, equipamientos e instalaciones deportivas** se elaboran la mayor parte de las normas que, con diferente alcance, se ocupan de aspectos que tienen que ver con el deporte y que ha elaborado normas sobre material de entrenamiento, montañismo, parapente, buceo recreativo, piscinas, gimnasia, campos de juego, patines, tiendas de campaña y sacos de dormir o tenis de mesa.

Otros comités también desarrollan normas relacionadas: por ejemplo, los subcomités del **AEN/CTN 188, Servicios de esparcimiento, ocio y turismo activo** han desarrollado normas para las estaciones de esquí, para campos de golf, para estaciones náuticas o para turismo activo; o el **AEN/CTN 172, Infancia**, que normaliza sobre la seguridad de los parques infantiles.

En Europa y en mundo:

Las actividades del AEN/CTN 147 están muy ligadas a las que realiza el comité europeo **CEN/TC 136, Sports, playground and other recreational equipment**, que elabora a través de sus cinco subcomités, normas para equipos deportivos, gestión y mantenimiento de instalaciones y recintos deportivos, superficies deportivas, instalaciones para espectadores, instalaciones deportivas para personas mayores y áreas de juego infantil.

A nivel de **ISO** podemos destacar el **TC 83, Deportes y Equipos de Recreo**, el **TC 94, sobre seguridad y equipos de protección** o el **ISO TC 217 sobre superficies deportivas**.

El AEN/CTN 147

Normalización de:

Equipos para deportes, campos de juego y otros equipos de recreo, particularmente en lo que se refiere a terminología, las especificaciones de seguridad, la aptitud a la función, los métodos de ensayo, el marcado, la instalación y el mantenimiento, incluidos los equipos de protección individual y colectiva utilizados en actividades deportivas;

- Instalaciones deportivas;
- Gestión y mantenimiento de las instalaciones y recintos deportivos;
- Superficies deportivas;
- Instalaciones para espectadores;
- Instalaciones deportivas para personas mayores.

Con la exclusión de:

- Espacios complementarios a las instalaciones deportivas tales como centro médico, enfermería, fisioterapia y masaje, entre otros.
- Áreas de juego infantil.

Subcomités

- SC1** Gestión y mantenimiento de instalaciones y recintos deportivos
- SC2** Deportes, campos de juego y otros equipos de recreo
- SC3** Superficies deportivas
- SC4** Instalaciones deportivas (instalaciones para espectadores)
- SC5** Instalaciones deportivas para personas con necesidades especiales

2. LAS NORMAS Y EL DEPORTE (II)



UNE-EN 12193

Iluminación.
Iluminación de instalaciones deportivas.
Elaborada por AEN/CTN 72.
Iluminación y Color.

AEN/CTN 147
209 Normas
33 proyectos

La mayoría de ellas UNE-EN, es decir, que proceden de la normalización europea. Otras son **UNE**, exclusivamente de ámbito nacional, y otras adaptadas de normas ISO

Instalaciones deportivas

EL AEN/CTN 147 DEPORTES, EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES DEPORTIVAS HA DESARROLLADO MÁS DE 200 NORMAS RELACIONADAS CON EQUIPOS PARA DEPORTES, PROTECCIÓN INDIVIDUAL, SUPERFICIES O INSTALACIONES PARA ESPECTADORES EN TODO TIPO DE DEPORTES. EL FÚTBOL, DEPORTE ESTRELLA EN BUENA PARTE DEL MUNDO, ES UNO DE LOS QUE MÁS NORMAS ABARCA.

UNE 41950-2 IN

Superficies deportivas de hierba natural.
Parte 2: Sistemas de riego automático en superficies de hierba natural para fútbol y rugby.

UNE 41950-1 IN

Superficies deportivas de hierba natural.
Parte 1: Sistemas de construcción para superficies deportivas de fútbol, rugby y golf.

UNE-EN 748

Equipos de campos de juego.
Porteas de fútbol.
Requisitos funcionales y de seguridad.
Métodos de ensayo.



UNE-EN 13200-5

Instalaciones para espectadores.
Parte 5: Gradas telescópicas.

UNE-EN 13200-4

Instalaciones para espectadores.
Parte 4: Asientos.
Características de producto.

UNE-EN 13200-3

Instalaciones para espectadores.
Parte 3: Elementos de separación.
Requisitos.

UNE-EN 13200-1

Instalaciones para espectadores.
Parte 1: Criterios de diseño para espacios de visión de espectadores.
Requisitos.

Asimismo, hay que citar la iniciativa del Consejo Superior de Deportes con la colaboración del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) para la elaboración de las **especificaciones MAID** referentes a la seguridad en los equipamientos de distintas disciplinas deportivas, así como el trabajo que actualmente está realizando el AEN/CTN 147 para transformar estas especificaciones en normas UNE.

UNE-EN 13061

Ropa de protección.
Espinilleras para futbolistas.
Requisitos y métodos de ensayo.

UNE-EN 12232

Superficies para áreas deportivas.
Determinación del espesor de fieltro del césped natural.

UNE-EN 12232

Superficies para áreas deportivas.
Determinación del comportamiento vertical de una pelota o balón.

UNE-EN 12231

Superficies para áreas deportivas.
Métodos de ensayo.
Determinación de la cubierta vegetal del césped natural.

UNE-EN 12234

Superficies deportivas.
Determinación del comportamiento a la rodadura del balón.

UNE-EN 12233

Superficies para áreas deportivas.
Determinación de la altura de la hierba del césped natural.

UNE-EN 12235

Superficies deportivas.
Determinación del comportamiento vertical de una pelota o balón.

2. LAS NORMAS Y EL DEPORTE (y III)

DEPORTES

EN EL CATÁLOGO DE NORMAS TÉCNICAS ESPAÑOLAS MÁS DE 300 DOCUMENTOS SUMAN SEGURIDAD A LA PRÁCTICA DE NUMEROSAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

UNE-EN 926-2

Equipos para la práctica del parapente. Parapentes. Parte 2: Requisitos y métodos de ensayo para la clasificación de las características de seguridad en vuelo.

UNE-EN 564

Equipos de alpinismo y escalada. Cuerda auxiliar. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo.



UNE-EN 567

Equipos de alpinismo y escalada. Bloqueadores. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo.



UNE-EN 959

Equipos de alpinismo y escalada. Anclajes para roca. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo.

UNE-EN 966

Cascos para deportes aéreos.

UNE-EN 926-1

Equipos para la práctica del parapente. Parapentes. Parte 1: Requisitos y métodos de ensayo relativos a la resistencia de la estructura.



UNE-EN 957-5

Equipos fijos para entrenamiento. Parte 5: Bicicletas estáticas y aparatos para entrenamiento de la parte superior del cuerpo, requisitos específicos de seguridad y métodos de ensayo adicionales.

UNE-EN 957-7

Equipos fijos para entrenamiento. Parte 7: Máquinas de remo, requisitos de seguridad específicos y métodos de ensayo adicionales.

UNE-EN 957-6

Equipos fijos para entrenamiento. Parte 6: Simuladores de carrera, requisitos específicos de seguridad y métodos de ensayo adicionales.

UNE-EN 13277-1

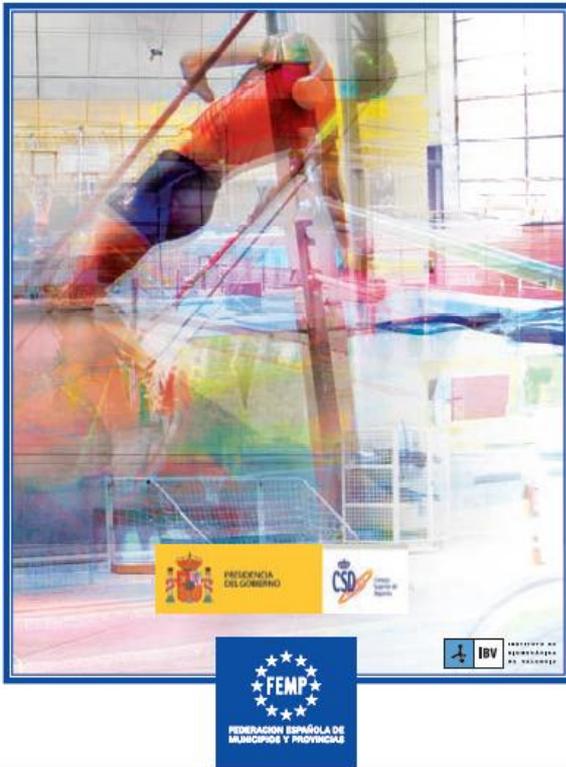
Equipo de protección para artes marciales. Parte 1: Requisitos generales y métodos de ensayo.

UNE-EN 12503-3

Colchonetas deportivas. Parte 3: Colchonetas de judo. Requisitos de seguridad.

3. LAS NORMAS Y LA GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

Buenas Prácticas en Instalaciones Deportivas



NORMAS HORIZONTALES DE GESTIÓN

PROPORCIONAN UN MARCO DE GESTIÓN

BASADAS EN LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EN LA APLICACIÓN DEL CICLO PDCA

ESPECÍFICAS Y COMPLEMENTARIAS

RECONOCIDAS Y APROBADAS INTERNACIONALMENTE

Name of standard	Number of certificates in 2011
ISO 9001	1 111 698
ISO 14001	267 457
ISO 50001	461
ISO/IEC 27001	17 509
ISO 22000	19 980
ISO/TS 16949	47 512
ISO 13485	20 034
TOTAL	1 484 651



ISO 9001 180
ISO 14001 158
ISO 50001 32
ISO 27001 100
ISO 22000 140
IS/TS 86

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN | CALIDAD | ISO 9001

UN SISTEMA PARA GESTIONAR TUS PROCESOS

La implantación de un **Sistema de Gestión de la Calidad** según la norma [UNE-EN ISO 9001](#) permite a la organización sistematizar y demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implantar y mejorar la eficacia en la prestación del servicio y está basada en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

ISO 9001 de un vistazo



ISO 9001. Un paso imprescindible hacia la excelencia

Beneficios

Ante el mercado

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores

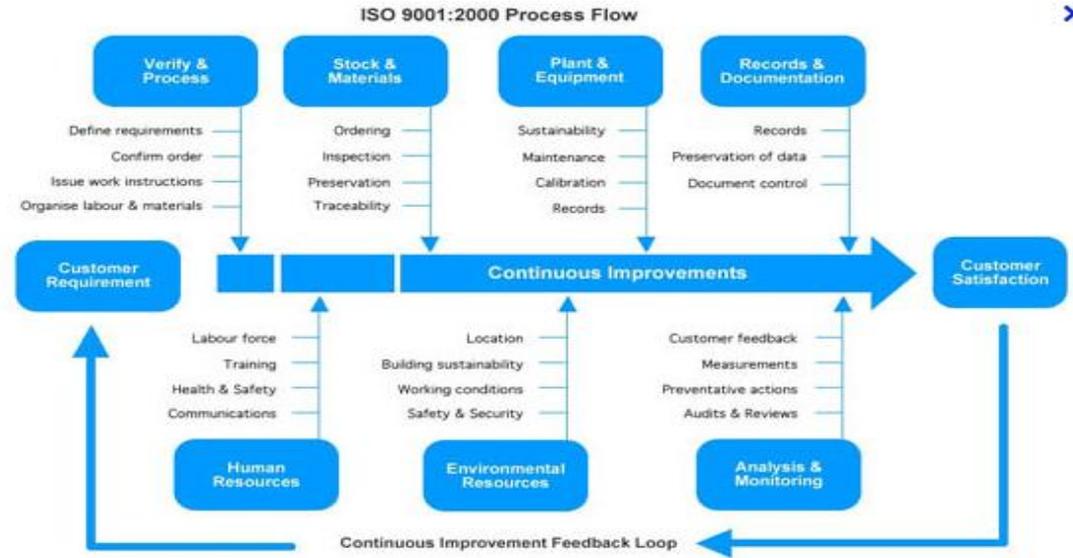
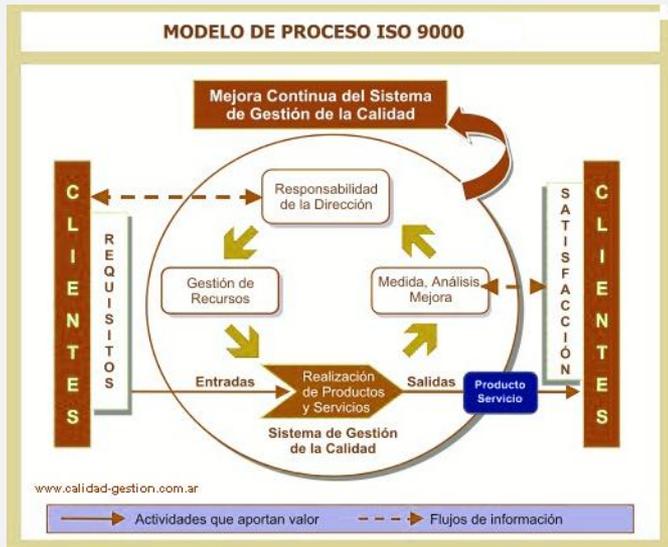
Ante los clientes

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costes.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

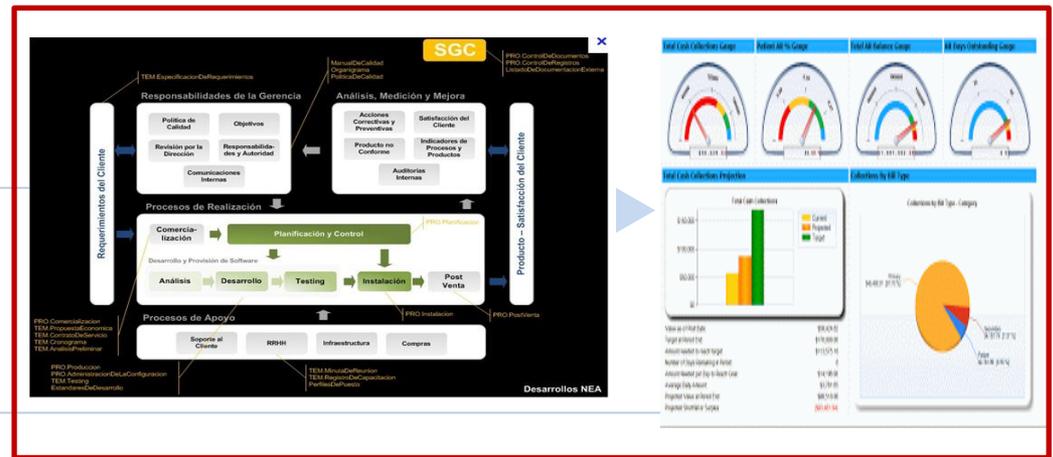
Ante la gestión de la empresa

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / CALIDAD / ISO 9001



1. Enfoque al Cliente
2. Liderazgo
3. Participación del Personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque del Sistema para la Gestión
6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

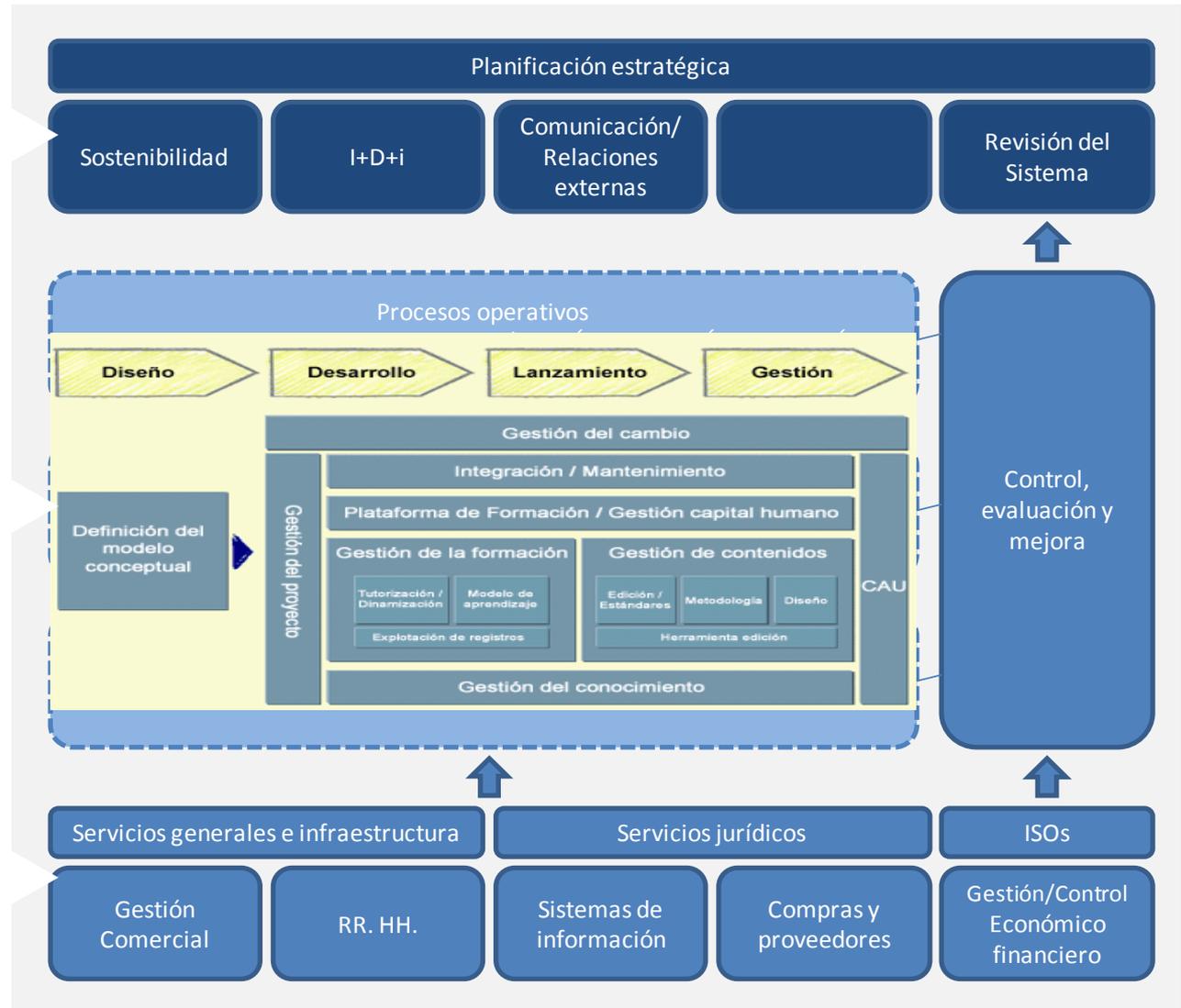


4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / CALIDAD / ISO 9001

ESTRATEGIA

OPERACIONES

APOYO



4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN | CALIDAD | ISO 9001



ÁREA SOCIOS
 Nº socio Contraseña
 Recordarme
 Cambiar contraseña Solicitar acceso



Sociedad Deportiva fundada en 1938.
 Copa Stadium 1954, 1975 y 1988.
 Miembro de la Real Orden al Mérito Deportivo.
 Medalla de Oro de la Villa de Gijón.
 Presidente de Honor S.M.D. Juan Carlos I, Rey de España.

PORTADA EL GRUPO 75 ANIVERSARIO SERVICIOS INSTALACIONES ACTUALIDAD SECCIONES CURSILLOS

AJEDREZ ATLETISMO BALONCESTO BALONMANO COROS Y DANZAS GAF GAM HALTEROFILIA HOCKEY KÁRATE
 LUCHA MONTAÑA NATACIÓN ORFEÓN PÁDEL PELOTA PIRAGÜISMO RUGBY TENIS TIRO CON ARCO VOLEIBOL

Público.es

Lunes, 17 de Junio de 2013

La Voz de Asturias: Archivo

Portada Asturias Opinión Política Mundo Dinero Deportes

DEPORTES

El Grupo Covadonga es el primer club asturiano que consigue el certificado AENOR de calidad

Calle.
 12/04/2007 03:40

El Grupo Covadonga es el primer club deportivo asturiano que logra el certificado AENOR de calidad que solo tienen otras 30 entidades en España. La entrega del certificado la hizo ayer Lucas García, presidente de AENOR en Asturias, quien resaltó la relevancia de que un club como el Grupo se sometiera a los controles de calidad que implica un certificado de estas características.



ATLETISMO 2/7/2013

Record de Asturias junior para el lanzador Mario Trapiello



ATLETISMO



GAF



GAM

AGENDA

ANTERIOR **ESTA SEMANA** PRÓXIMA
 01/07/2013-07/07/2013

- Tenis - Campeonato Asturias Absoluto y Circuito Veteranos
- Natación - Concentración Equipo Nacional Junior
- Rugby - Veteranos
- Natación - Control de Tiempos RFEN
- GAF - I Torneo Interclubes
- GAM - Campeonato de Asturias
- Piragüismo - Selectivo Nacional
- Fútbol - Veteranos

Tiempo, 03 Julio

Tiempo en Gijón

+22° C Alta: +22° Baja: +14°
 Humedad: 74%
 Viento: NW - 10 KPH

© Booked.net



EL GRUPO
EN LA PRENSA

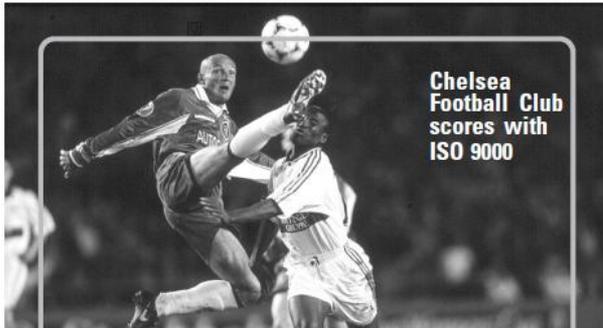


PANEL DE
RESULTADOS



PANEL DE
ACTIVIDADES

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN | CALIDAD | ISO 9001



Chelsea Football Club scores with ISO 9000

© Actualizado a las 16:47h - jueves, 11/04/2013

as Fútbol Motor Baloncesto Tenis Ciclismo Más deporte

Más futbol

La jornada Clasificación AS Videos

PRIMERA | BARCELONA

El club obtiene el certificado de calidad ISO 9001

El club catalán se convierte en el primer club de fútbol en conseguir esta certificación.

Se habla de: Liga BBVA Ligas Fútbol Fútbol Competiciones Deportes

Service

"Our successional quality of Chelsea service as on To gain ISO Chelsea ident developed qu and monitore "We neede expectations year. BSI as procedures an

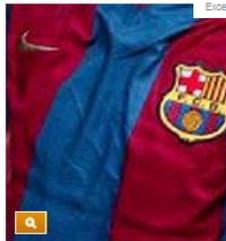
EP | 17 de enero de 2013 | 11:13h

El FC Barcelona completará durante el año 2013 el proceso de implantación de un Plan de Calidad de los procesos y servicios basados en la norma internacional ISO 9001 y se convertirá en el primer club de fútbol en conseguir esta certificación, una medida que se encuadra en los planes de acción del club para el 2013.

En una primera fase, el modelo de funcionamiento y los criterios de gestión seguidos hasta ahora en el área social del club se someterán a la norma internacional ISO 9001.

Posteriormente, existe la intención de desarrollarlos gradualmente en el resto de áreas de la entidad.

Con la implantación de estos nuevos procesos, el nuevo sistema de calidad recogerá, de forma escrita y transparente, las acciones actuales que han acompañado



OBTIENEN EL CERTIFICADO ISO 9001. El FC Barcelona completará durante el año 2013 el proceso de implantación de un Plan de Calidad de los procesos y servicios basados en la norma internacional ISO 9001 y se convertirá en el primer club de fútbol en conseguir esta certificación, una medida que se encuadra en los planes de acción del club para el 2013.



Noticias Entrevistas Han Dicho Gente Informes Campañas Formación Publicidad

Bienvenido a ManagingSport
Recomienda Managingsport a un amigo@

Buscar:

Principal

El Celta de Vigo ultima la certificación ISO 9001 en instalaciones y seguridad

Mar, 10/08/2008 - 20:00

La Dirección del Real Club Celta, consciente de la importancia de la calidad a la hora de satisfacer las necesidades tanto de sus clientes como de las personas o entidades involucradas en su actividad, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado por AENOR, que sea efectivo y eficiente asumiendo el compromiso de mejora continua.

Con esta iniciativa, que se plasmará el jueves y viernes de esta semana con la auditoría externa de AENOR, el club de fútbol de Vigo se convierte en el primer club de fútbol en conseguir esta certificación.

Las direct

La necesida

- Lograr la necesida

JUNTOS LO HEMOS CONSEGUIDO DENON ARTEAN LORTU DUGU

Desde aquí queremos daros las gracias a todos por vuestro apoyo, sin vuestra ayuda no hubiera sido posible.

Hemendik eskerrak eman nahi dizkizuegu guzti zuen babesagatik, zuen laguntza gabe ez litzateke posible izango.

ZORIONAK

Welcome To Official website of Indian Twenty 20 Cricket Federation ...

itcf20.com/ITCF/ Traducir esta página
Our Cricket Federation is the country's first ISO 9001:2008 Certified Federation. Its Certificate no is RQ91/468, ASCB (E) Accreditation no is 0711-1.

Indian Premier Corporate League, IPCL™

www.ipcl20.co.in/ Traducir esta página
We are hosting the T20 Cricket league of Indian Premier Corporate League® ... Our Cricket Federation is the country's first ISO 9001:2008 Certified Federation.



Spanish sports club scores with ISO 9001:2000

Spanish professional sports club Portland San Antonio has achieved ISO 9001:2000 certification to enhance the quality management of contracts with players and sponsors, and membership services. Spin-offs include better day-to-day efficiency, a new computerized equipment storage system, and improved public image.



San Antonio's handball team enjoyed its greatest successes in 2001 with victories in the European Spanish Super Cup and the King's Cup.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN | CALIDAD | ISO 9001



Calidad en la gestión portuaria

LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 HA PERMITIDO AL PORT DE MATARÓ MEJORAR LA GESTIÓN INTERNA Y EL CONTROL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EMPRESAS CONCESIONARIAS Y SUBCONTRATADAS.

**JOAN BELLAVISTA
Y JORDI FERNÁNDEZ**
Director Gerente del Consorci Port de Mataró; y Consultor de ECOGESA XXI

El Consorci Port Mataró es un consorcio público constituido en el año 1997 e integrado por la Generalitat de Catalunya y el Ajuntament de Mataró, cuyo objetivo es la gestión y explotación del puerto deportivo de Mataró.

Con 1.080 amarres y cerca de 7.000 metros cuadrados de zona comercial, el Port de Mataró es pionero en iniciativas ambientales, lo que le ha llevado a conseguir la certificación ISO 14001, el Reglamento EMAS y la Bandera Azul.

Con la base del sistema de gestión ambiental ISO 14001, la dirección de Port de Mataró decidió implantar la Norma ISO 9001:2008 con el propósito principal de mejorar la gestión interna y el control de los servicios ofrecidos por empresas concesionarias y subcontratadas. El alcance del sistema es la prestación de servicios de gestión portuaria: mantenimiento de las instalaciones portuarias;



El alcance de la certificación es la prestación de servicios de gestión portuaria, como el mantenimiento de las instalaciones o la gestión de amarres

gestión de amarres, locales y aparcamiento; operaciones de la dársena deportiva; y estación de servicio de combustible.

Diversidad de servicios

Dada la casuística de gestión de un puerto deportivo, en el que se ofrecen gran diversidad de servicios (varadero, locales comerciales, estación de servicios de combustible, etc.), uno de los aspectos más importantes que hay que tener en cuenta es la relación con empresas proveedoras de estos servicios y el control del cumplimiento de contratos y acuerdos. Ellos son la cara del puerto delante del cliente y se debe gestionar correctamente su labor. Así, el Consorci Port de Mataró ha establecido procedimientos de gestión para la relación y seguimiento de la empresa de limpieza, de los locales y terrazas, gestión de la marinería (servicio de ayuda al amarriado), la seguridad, etc.

Desde hace muchos años el Port de Mataró participa en infinidad de actos y establece vínculos sociales con

las entidades ciudadanas. Por ello, hemos hecho un esfuerzo en la solitud de información y evaluación de la satisfacción de nuestros clientes, a través de encuestas de satisfacción de cada uno de los servicios ofrecidos y un control de las quejas y reclamaciones.

La certificación según la Norma ISO 9001 demuestra la capacidad para proporcionar los servicios de manera que satisfagan las necesidades de las partes interesadas y coloca al Port de Mataró como uno de los pocos puertos deportivos certificados con esta norma. Se trata del compromiso en el camino hacia la mejora continua y la excelencia en la gestión que, junto con el resto de reconocimientos en la gestión ambiental, son el resultado del trabajo bien hecho y el servicio hacia el usuario y la sociedad. ▶

Algunos certificados emitidos

REAL CLUB DE REGATAS DE ALICANTE	ALICANTE	Los servicios de: Gestión de socios. Servicio de asignación y de alquiler de amarres. Servicio de alquiler de taquillas y atraques de marina en seco. Servicio de varadero.
CLUB NAUTICO ALTEA	ALICANTE	Los servicios de gestión de amarres, servicio de varadero, suministro de combustible a embarcaciones, organización de eventos náuticos-deportivos, escuela de enseñanza y competición de vela ligera y remo, y gestión de socios.
GAIA GESTIÓN DEPORTIVA, S.L.	A CORUÑA	Gestión de instalaciones deportivas con piscina climatizada y spa en las actividades de servicios de formación deportiva (actividades acuáticas, actividades dirigidas y escuelas deportivas), Mantenimiento de instalaciones (tratamiento del agua del vaso, climatización, fontanería, electricidad y reparaciones varias). Limpieza e higienización de las instalaciones. Control de accesos y portería.
GESPORT GESTIÓN DEPORTIVA, S.L.	NAVARRA	Estudios de viabilidad para la gestión de instalaciones deportivas. El diseño y el desarrollo de la gestión de instalaciones deportivas y spa (atención cliente, control de accesos, socorrismo, limpieza, mantenimiento, gestión económica y marketing). Gestión de actividades físicas dirigidas y no dirigidas, deportes individuales y de equipo y actividades acuáticas y parques infantiles.
UNIVERSITAT JAUME I	CASTELLON	La gestión de competiciones deportivas, de actividades deportivas de uso libre, de actividades deportivas organizadas y el diseño e impartición de cursos de formación deportiva.
CLUB NAUTIC AMPOLLA	TARRAGONA	Los servicios de: Gestión de amarres y paños, suministro de combustible a embarcaciones, organización de eventos náutico-deportivos, gestión de las instalaciones del gimnasio, gestión de la escuela de enseñanza y competición de vela ligera y gestión de socios.
EBONE SERVICIOS, EDUCACIÓN, DEPORTE, S.L.	MURCIA	1. La explotación y gestión del mantenimiento de instalaciones deportivas (pistas de pádel y polideportivas). El diseño, prestación de docencia, asistencia por técnicos deportivos y organización de eventos en actividades físico deportivas, tenis, pádel y natación. Los servicios de socorrismo acuático. Los servicios de ludoteca. 2. El diseño y prestación de talleres socio culturales. El diseño, prestación de docencia, asistencia por técnicos deportivos en actividades de deporte adaptado y deporte terapéutico
PUERTO SOTOGRADE, S.A.	CADIZ	La administración y mantenimiento de instalaciones y edificaciones del recinto portuario La prestación de los servicios portuarios a embarcaciones de recreo (varadero, amarre y suministro de combustible).
DEPORTIVA MUNICIPAL DE PORTUGALETE, S.A. (DEMUPORSA)	VIZCAYA	La gestión de actividades deportivas de uso libre y organizadas (atención al usuario, planificación de actividades y supervisión y control del servicio), excepto servicio de salud y estética (Fisioterapia, Podología, Esteticien, Nutricionista). La gestión de las instalaciones deportivas (mantenimiento y limpieza), excepto bar-restaurante.
CLUB NAUTICO MORAIRA	ALICANTE	Los servicios de gestión de amarres, servicio de varadero, suministro de combustible a embarcaciones y organización de eventos náuticos.
DOS DEPORTE OCIO SALUD IBÉRICA, S.L.	A CORUÑA	La gestión de instalaciones deportivas con piscina climatizada cubierta en las actividades de formación deportiva (actividades acuáticas y actividades dirigidas), mantenimiento de instalaciones (climatización, calefacción, fontanería, electricidad y reparaciones varias), limpieza e higienización de las instalaciones, control de accesos y portería.
UNIVERSITAT DE VALENCIA	VALENCIA	La gestión de competiciones deportivas, de actividades deportivas organizadas o de uso libre, la organización de eventos deportivos y el diseño e impartición de cursos de formación deportiva.
CLUB NAUTIC AIGUABLAVA	GIRONA	Prestación de los servicios de la instalación portuaria, gestión de los amarres, mantenimiento de instalaciones portuarias, operaciones de la dársena, estación de suministro de combustible y gestión de actividades deportivas.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / CALIDAD / CARTAS DE SERVICIOS

Las **Cartas de Servicios** son instrumentos empleados por las organizaciones para informar a sus clientes sobre sus servicios y sobre los compromisos de calidad que asumen en su prestación.

La Norma **UNE 93200** especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.

Estas herramientas tienen una triple vertiente:

- **Herramienta de gestión y transparencia**

(Para mejorar y facilitar las relaciones con los clientes)

- **Herramienta de mejora**

(Para definir estándares de servicio y plantear objetivos ambiciosos)

- **Herramienta de comunicación**

(Para lograr el mayor impacto posible en el cliente)



AENOR
Claves para una
gestión eficaz



Contenido de una Carta de Servicios

- Objetivo y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta.
- Relación de los servicios prestados.
- Información de contacto con la organización prestadora del servicio.
- Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.
- Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera.
- Formas de participación.
- Fecha de entrada en vigo .
- Compromisos de calidad e indicadores.
- Medidas de subsanación y compensación.
- Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.



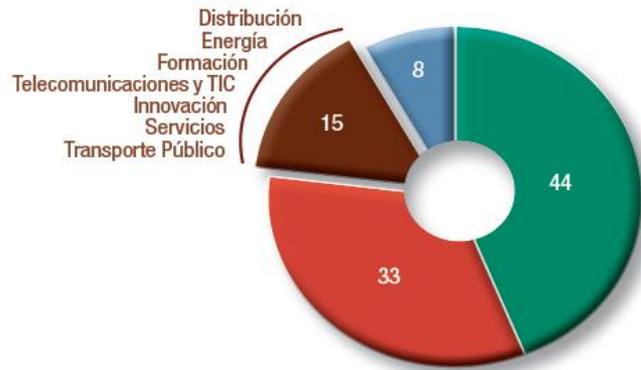
4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / CALIDAD / CARTAS DE SERVICIOS

La Administración Pública ha sido pionera en la implantación de cartas de servicios. A día de hoy, desde empresas del IBEX 35, como Endesa o Telefónica, hasta pequeñas empresas de servicios, logística o formación han desarrollado y certificado cartas de servicio para sus clientes.



LOSDATOS

■ Distribución sectorial de los certificados de AENOR de Cartas de Servicio (%)



■ Administración local ■ Administración autonómica ■ Empresas ■ Administración Gral. Estado

Actividades deportivas a la carta

MEJORAR LA SATISFACCIÓN Y LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL COMPLEJO MUNICIPAL DEPORTIVO ELOLA. CON ESTE OBJETIVO EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA HA CONSEGUIDO LA CERTIFICACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE AENOR.

VICTORIA ALCALÁ Y JOSÉ LUIS SANGÜESA
 Técnica de Organización y Calidad y Técnica Deportivo Ayuntamiento de Tudela.

Las instalaciones municipales deportivas de Tudela han alcanzado 425.000 usos en 2010, según el informe de la Concejalía de Deportes. Este dato pone de manifiesto que las ocho instalaciones municipales de la capital de la ribera de Navarra son



El objetivo es realizar una Carta Integral de las Instalaciones Deportivas

fortalezas de los servicios prestados y planteando acciones de mejora.

Este certificado contribuye a garantizar a los usuarios que los servicios ofrecidos cumplen con nuestros estándares de calidad y transmiten la razón de ser del Ayuntamiento de Tudela, que es brindar actividades deportivas que satisfagan sus expectativas y que nos permitan continuar mejorando la calidad.

Gobierno de Navarra impulsen y apoyen económicamente a las entidades y organizaciones que deseen aplicarlo en su gestión. El Ayuntamiento de Tudela se convierte así en pionero, al ser una de las primeras entidades locales que implanta en su sistema de gestión las Cartas de Servicios: Servicio Atención al Ciudadano (SAC); Complejo Municipal Elola y Servicio de Atención a Domicilio (SAD).

Compromisos



1 calidad de la información	2 accesibilidad y educación	3 confianza transmitida	4 imagen de endesa	5 clientes satisfechos	6 clientes convencidos
Compromisos Informamos de manera adecuada, comprensible, veraz.	No nos identificamos personalmente y nos mostramos amables y atentos.	Mantenemos una actitud comercial respetuosa y transmitimos confianza a nuestros clientes.	Trabajamos para mantener o mejorar la imagen de Endesa.	Aseguramos la mejora continua en cada paso del proceso comercial.	Verificamos el conocimiento y el acuerdo de los clientes con lo que contrastan.
Objetivos Obtener una media mensual de un 8 o más sobre 10 en nuestra calidad de la información.	Conseguir una media mensual de un 8 o más sobre 10 en nuestra amabilidad y educación.	Estimar el grado de confianza percibido por nuestros clientes y obtener una media mensual de 8 o más.	Lograr un 90% de casos en los que consigamos mejorar la imagen.	Sacar una media mensual de un 8 o más sobre 10 en satisfacción de clientes atendidos.	Verificar en el 100% de los casos que el cliente es consciente de lo que está contratando.

Proceso seguido

Nuestro contacto con la "calidad" en la gestión deportiva surge hace más de diez años, por el interés de los responsables del Área -Concejalía, Dirección y Técnico deportivo- y el respaldo del Alcalde por participar en una iniciativa de formación sobre mejora continua y las herramientas para conseguirla organizada por el Gobierno de Navarra a través del Instituto Navarro de Deporte. Con esta primera experiencia, y como resultado de la buena acogida por los técnicos deportivos, se logra que la Administración Local y el Servicio de Calidad y Modernización del

En 2003 conseguimos la primera edición de la Carta de Servicios del Complejo Municipal Elola, obteniendo la certificación de AENOR en enero de 2007. Desde ese momento, y con carácter anual, vivimos el proceso de la auditoría cumpliendo los compromisos e incluso rebasando los niveles de exigencia marcados a través de los indicadores.

En la actualidad, el objetivo es seguir la trayectoria marcada y alcanzar nuestro próximo reto: realizar una Carta Integral de las Instalaciones Deportivas Municipales. ▶

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN | CALIDAD | CARTAS DE SERVICIOS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Complejo Municipal Elola

C/ Avenida de las Merindades, nº 21 · Teléfono: 948-825613 Correo electrónico: complejoeola@tudela.es

Calendario del Complejo Municipal Elola. Abierta la instalación todo el año excepto los días 1 y 6 de enero, 8 de abril, 25 y 26 de julio, 12 de octubre, 1 de noviembre y 25 de diciembre.
De lunes a viernes de 8:30 a 22:30 horas. Los sábados de 9 a 14 horas y de 15 horas a 21 horas. Domingos y festivos de 9 a 14,30
Del 10 de mayo al 10 de septiembre el horario será de 10 a 20 horas de lunes a domingo.



Complejo Municipal Elola

INDICADORES DE CALIDAD:

- Número de folletos informativos repartidos.
- Número de cartas personales enviadas/nº de socios.
- Número de quejas por incumplimiento en la información.
- Número de avisos, quejas y sugerencias sobre la falta de información en los paneles.
- Número de avisos, quejas o sugerencias presentadas cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo inferior o igual a 20 días respecto al número total de quejas y sugerencias.
- Número de avisos, quejas o sugerencias presentadas al ciudadano en un plazo de 60 días respecto al número total de quejas y sugerencias.
- Plazo medio de respuesta a los avisos, quejas y sugerencias.
- Número de usuarios que utilizan las instalaciones en un día.
- % de horas de uso libre respecto del total de horas.
- Número de avisos, quejas y sugerencias relacionadas con la accesibilidad.
- Número de acciones correctivas/de mejora tomadas al respecto.
- Número de mejoras en vestuarios y zonas de juego-ocio.
- % de encuestados que valoran como satisfactorio el servicio.
- Número de días que no se colocan los paneles informativos.
- Número de días que no se colocan los planes de limpieza.
- Puntuación media de satisfacción de los encuestados con los monitores.
- Número de revisiones realizadas de carácter obligatorio.
- Número de revisiones realizadas de carácter opcional solicitadas por petición de los usuarios.



EL COMPLEJO MUNICIPAL ELOLA DISPONE DE:

RELACIÓN DE INSTALACIONES:

- Pista Polideportiva polivalente de 40x20m (parquet). Para el desarrollo de actividades como: Fútbol Sala, baloncesto, balonmano, gimnasia, etc.
- Gimnasio de 17x11 (187m2) para el desarrollo de actividades como gimnasia, bailes, actividades de mantenimiento, judo, karate, aerobico, etc.
- Piscina de Natación 6 calles x25m.
- Piscina de Recreo.18x16m.
- Piscina de chapoteo.
- Frontón largo de 537m2 de cancha y 172m2 de contracancha, para el uso libre y campeonatos de pelota mano, frontenis, pala, etc.
- Zonas Verdes que recorren la instalación.
- 4 Vestuarios, 2 servicios de caballeros y 2 de señoras ubicados a pie de pista. En la zona de piscinas también se dispone de 2 vestuarios, aseos, bar sala de usos multiples y zona de merenderos.

ACTIVIDADES DEPORTIVAS:

- Gimnasia de Mantenimiento.
- Aerobic.
- Gerontogimnasia.
- Pilates.
- Mejora de condición física.
- Campeonatos de Fútbol sala.
- Entrenamientos y competiciones Escuelas Deportivas Municipales y Clubes.
- Ludopiscina.
- Bibliopiscina.
- Eventos Deportivos.
- Espectáculos.
- Otras actividades ofertadas atendiendo a la demanda de los ciudadanos/as.

DERECHOS DE LA CIUDADANIA

- Ser atendidos/as con respeto, profesionalidad y de manera personalizada.
- Recibir información fiable, actualizada, veraz y pública de manera presencial o a través del teléfono.
- Ser informados de la normativa aplicable a los servicios y actividades prestadas en el Complejo Municipal Elola.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios y actividades del Complejo Municipal Elola y a que éstas le sean respondidas.

QUÉ SE ESPERA DE LA CIUDADANIA

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Un 90 % de los socios tendrán a su disposición toda la información actualizada permanentemente en los puntos de información sobre actividades ofertadas y posibilidades de uso, así como se facilitará información semanal en los paneles del Polideportivo Elola acerca de las actividades o eventos deportivos.
2. Al menos el 80 % de las respuestas a los avisos, quejas o sugerencias relacionadas con el Complejo Municipal Elola se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días. El 20 % restante se transmitirán en un plazo de 60 días.
3. Más del 70 % de las horas estarán disponibles para el uso libre del polideportivo en la pista parquet, fronton y gimnasio.
4. La instalación cumplirá un 100 % de los requisitos necesarios para cumplir la normativa de accesibilidad y se informará sobre este aspecto en los folletos de tarifas y horarios de las instalaciones deportivas municipales de tudela.
5. Se introducirá una mejora anual referida a instalaciones y más del 80 % de los encuestados apreciará de forma positiva las mejoras introducidas.
6. Potenciar la información y atención permanente y de calidad a los usuarios/as sobre actividades, servicios y cualquier otro aspecto relevante de la instalación. En este sentido nos comprometemos concretamente a: 1) Habilitar unos paneles informativos durante el verano, con información actualizada 2 veces al día sobre aspectos de la piscina: nivel de ph, cloro, temperatura del agua, temperatura exterior y cantidad de agua renovada cada día, 2) Informar diariamente del cumplimiento y desarrollo del plan de limpieza.
7. La puntuación media de satisfacción de los encuestados con los monitores será de al menos un 8 sobre 10.
8. Los usuarios mayores de 40 años inscritos en la sala de musculación, los jugadores mayores de 30 años inscritos en el torneo de fútbol sala y los mayores de 55 años tendrán una revisión obligatoria y para los restantes una revisión opcional.

Compromisos de Calidad que se Ofrecen

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / CALIDAD / OTRAS NORMAS UNE

ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

UNE 188002

Impulsada por la Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña (ATUDEM) e implantada en más del 50% de las estaciones.

CAMPOS DE GOLF. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

UNE 188001

Aborda aspectos como la información, las reservas, los servicios complementarios al juego (escuela de golf, cuarto de palos, etc.) y adicionales (salón social, aparcamiento, etc.), el mantenimiento del campo o su diseño (ISO TC 228).

SERVICIOS TURÍSTICOS EN INSTALACIONES NÁUTICO DEPORTIVAS

UNE 188004

La Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos (CEACN) ha participado activamente en la normalización de esta actividad que tiene reflejo internacional en el proyecto *Yacht Harbours* (ISO TC 228).

TURISMO ACTIVO. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

UNE 188003

Alpinismo, espeleología, escalada, *puenting*... son actividades deportivas que también se han apoyado en la normalización para lograr mayor visibilidad y diferenciar a aquellas empresas que ofertan un servicio de calidad fundamentado en una sólida gestión basada en la seguridad. La norma se ha tomado como referencia en el ámbito de ISO.



Normas desarrolladas

Hasta el momento se han desarrollado las Normas de Calidad de 20 subsectores turísticos, que inicialmente integran el ICTE, siendo éstos:

- ⊗ Agencias de viaje
- ⊗ Alojamientos Rurales
- ⊗ Balnearios
- ⊗ Camping
- ⊗ Campos de Golf
- ⊗ Convention Bureaux
- ⊗ Empresas de Tiempo Compartido
- ⊗ Espacios Naturales Protegidos
- ⊗ Estaciones de Esquí y Montaña
- ⊗ Guías de Turismo, programas de formación
- ⊗ Hoteles y Apartamentos Turísticos
- ⊗ Instalaciones Náutico Deportivas
- ⊗ Ocio Nocturno
- ⊗ Oficinas de Información Turística
- ⊗ Palacios de Congresos
- ⊗ Patronatos de Turismo
- ⊗ Playas
- ⊗ Restaurantes
- ⊗ Transporte Turístico por carretera
- ⊗ Turismo Activo

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 14001

Gestionando de manera sistemática y sostenible

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 le ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, el tratamiento de los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

Además de suponer el punto de partida desde el que avanzar hacia otros esquemas ambientales (Ecodiseño, EMAS, Protocolo de Kioto, Gestión Energética...), ISO 14001 propone una estructura similar a los sistemas de gestión de Calidad (ISO 9001) y Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001) posibilitando su integración.

ISO 14001 de un vistazo



Beneficios

Con la implantación y certificación ISO 14001, su organización tendrá la posibilidad de obtener los siguientes beneficios:

Ambientales

- Reduce los impactos ambientales de la actividad.
- Optimiza la gestión de recursos y residuos, tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo, incidiendo en una menor peligrosidad de las materias primas y productos.
- Gestiona los riesgos asociados a situaciones accidentales.
- Facilita la tramitación de autorizaciones administrativas.

Económicos y comerciales

- Obtiene una ventaja competitiva en licitaciones públicas y privadas.
- Ahorra recursos.
- Reduce los costes de la gestión de residuos.
- Elimina las barreras a la exportación.
- Optimiza las primas de seguros.
- Reduce el riesgo de litigios y sanciones.
- Posibilita el acceso a subvenciones.
- Facilita el acceso a líneas de financiación preferentes.
- Reduce los riesgos laborales.
- Promueve la motivación del personal.
- Potencia la innovación y la productividad.

De liderazgo e imagen empresarial

- Permite diferenciarse positivamente de la competencia.
- Favorece la comunicación y la comprensión de todas las partes interesadas.
- Refuerza la imagen ante clientes y consumidores.
- Posiciona a la organización como socialmente responsable.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 14001 / EMAS

¿En qué consiste?

Se trata de un esquema voluntario de ecogestión y auditoría dirigido a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño y actividad, que es promulgado por la Unión Europea y está definido en el Reglamento (CE) nº 1221/2009.

EMAS, al igual que ISO 14001, propone una sistemática eficaz para ayudar a las organizaciones a gestionar y mejorar, de manera continua, su labor ambiental. Sin embargo, además de incluir y exigir el cumplimiento de todos los requisitos de la norma ISO 14001, EMAS contiene otros requisitos adicionales como:

- Identificación de los aspectos ambientales indirectos derivados de la actividad de la empresa y sobre los que ésta no tiene pleno control.
- Aquéllos encaminados a proporcionar una mayor implicación de los trabajadores en la implantación y mantenimiento del sistema y en la elaboración de la declaración ambiental.
- Aquéllos que tienen que asegurar cómo atender las necesidades de información de las partes interesadas (clientes, colectividades locales, instituciones financieras, la sociedad, etc) por parte de las organizaciones.

Al existir un Registro Público de las empresas europeas adheridas a EMAS que se gestiona en el seno de la Comisión Europea, EMAS proporciona un incremento de las posibilidades de negocio en el ámbito comunitario, ante la creciente demanda por parte de las empresas de exigir a sus proveedores y ofrecer a sus clientes, una garantía fiable y reconocida de la buena gestión ambiental.

Un factor fundamental que distingue a EMAS es el suministro periódico de información ambiental, a través de una Declaración Ambiental.

→ **Declaración ambiental**

Se trata de un documento público que, redactado de manera clara y concisa, debe incluir información fiable y contrastada sobre el comportamiento ambiental de la organización y el resultado de su programa de mejora, constituyendo un instrumento de comunicación y de información ambiental.

Como mínimo, debe contener una presentación de la organización (actividades, productos y servicios); una breve descripción de su sistema de gestión y política ambiental; otra descripción de los aspectos ambientales directos e indirectos, y sus objetivos de mejora; un resumen del comportamiento ambiental de la organización respecto a dichos objetivos de mejora y a los requisitos legales de aplicación; información sobre los indicadores básicos y otros que la organización considere pertinentes, así como el nombre y número del verificador ambiental y fecha de validación.



The **EU Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)** is a management instrument developed by the European Commission for companies and other organisations to evaluate, report, and improve their environmental performance. EMAS is open to every type of organisation eager to improve its environmental performance. It spans all economic and service sectors and is applicable worldwide.

Currently, **more than 4,500 organisations and approximately 8,150 sites are EMAS registered worldwide**, among them are many multinational enterprises, smaller companies as well as public authorities.

EMAS



4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 14001 / EMAS



Respeto por el medio ambiente

MINIMIZAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES, USO SOSTENIBLE DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN ADECUADA DE RESIDUOS SON ALGUNAS DE LAS MEJORAS QUE HA IMPLANTADO SALOBRE GOLF CON LA CERTIFICACIÓN ISO 14001.

DIEGO GÓMEZ-ALBERT NORMAND
Greenkeeper de Salobre Golf

Salobre Golf está compuesto por dos campos de golf situados al sur de la isla de Gran Canaria, en el turístico término municipal de San Bartolomé de Tirajana. Los 36 hoyos del complejo discurren a lo largo del valle entre los lomos de Santa Ageda, Las Moscas y Los Apaches, dando un toque de color verde al característico paisaje del sur de la isla.

Salobre se embarcó en el proyecto medioambiental de implantar la Norma ISO 14001 en el año 2009 motivado por su deseo de mejora continua, así como por las ventajas que proporciona contar con una herramienta de gestión reconocida en el ámbito internacional.

Con el fin de conseguir la certificación, se redactó la política medioambiental de la empresa reflejando los compromisos adquiridos por parte de la dirección de la misma. Esto es, adoptar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de la

legislación y la prevención de la contaminación; evaluación continuada de los posibles impactos ambientales, intentando minimizarlos; utilizar de manera sostenible los recursos naturales, así como los productos utilizados en la explotación del campo de golf; y control exhaustivo de la gestión de los residuos generados por nuestra actividad.

Por otra parte, fue importante la formación en carácter medioambiental de nuestro personal, dotándoles de esta forma de un sistema de trabajo que forme parte del día a día de Salobre Golf.

Control de emisiones, consumos y gastos
Con la definición de metas y objetivos anuales, se consiguió un crecimiento continuo en organización y gestión, llegando a tener un mayor control sobre las emisiones, los consumos y los gastos.

Actualmente, se está trabajando en el estudio del consumo de energía, con la idea de reducirlo, mediante



Se está trabajando para reducir el consumo de energía mediante la instalación de bombillas de bajo consumo o temporizadores en puntos determinados

la instalación de bombillas de bajo consumo o temporizadores en puntos determinados; el aumento de la densidad de especies autóctonas, asegurando de esta manera la conectividad del campo a través de sus bordes con el ecosistema original; la asignación en la nave de mantenimiento de distintas zonas: almacenes, taller de maquinaria y área de lavado, zona para comida de trabajadores y vestuarios, y un área dedicada a los surtidores de combustible; y la instalación de un sistema para colocar los bidones de aceite evitando así su derrame, contenedores selectivos de basura o pegatinas informativas en las diferentes áreas de trabajo.

Asimismo, también se está desarrollando una nueva política de riego que disminuya notablemente los consumos de agua mediante la disminución de zonas de césped a favor de áreas ajardinadas adaptadas al juego de nula exigencia de riego, así como la mejora y modernización del sistema del mismo. ▶

Algunas instalaciones certificadas

CLUB NAUTICO ALTEA	ISO14000	ALICANTE	Los servicios de: Gestión de amarres, servicio de varadero, suministro de combustible a embarcaciones, organización de eventos náuticos -deportivos, escuela de enseñanza y competición de vela ligera y remo, y gestión de socios.
CLUB NAUTICO ALTEA	EMAS	ALICANTE	LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE AMARRES, SERVICIO DE VARADERO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE A EMBARCACIONES, ORGANIZACIÓN DE EVENTOS NÁUTICOS-DEPORTIVOS, ESCUELA DE ENSEÑANZA Y COMPETICIÓN DE VELA LIGERA Y REMO, Y GESTIÓN DE SOCIOS.
SERVICIO, CULTURA, DEPORTE Y RECREACIÓN, S.L.	ISO14000	A CORUÑA	La gestión de instalaciones deportivas y acuáticas: servicios de formación deportiva y acuática, mantenimiento, limpieza e higienización de equipos e instalaciones, servicios de salud mediante la actividad física y fisioterapia, control de accesos y portería, venta de material deportivo y servicio de cafetería en las piscinas municipales de a malata (ferrol), puente deume (puente deume), campolongo (pontevedra), val miñor (nigrán) y los servicios centrales (carballo).
GAIA GESTIÓN DEPORTIVA, S.L.	ISO14000	A CORUÑA	Gestión de instalaciones deportivas con piscina climatizada y spa en las actividades de servicios de formación deportiva (actividades acuáticas, actividades dirigidas y escuelas deportivas). Mantenimiento de instalaciones (tratamiento del agua del vaso, climatización, fontanería, electricidad y reparaciones varias). Limpieza e higienización de las instalaciones. Control de accesos y portería.
CLUB NAUTIC GARRAF	ISO14000	BARCELONA	Los servicios de: Gestión de amarres, gestión del servicio de varadero, suministro de combustible a embarcaciones, gestión de la organización de eventos náuticos -deportivos y gestión de socios (Piscina, instalaciones deportivas i servicios de lavandería).
CLUB NAUTIC GARRAF	EMAS	BARCELONA	Los servicios de: Gestión de amarres, gestión del servicio de varadero, suministro de combustible a embarcaciones, gestión de la organización de eventos náuticos -deportivos y gestión de socios (Piscina, instalaciones deportivas i servicios de lavandería).
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	ISO14000	ZARAGOZA	La gestión y el mantenimiento de instalaciones deportivas. Los servicios de: gestión de amarres y pañoles, suministro de combustible a embarcaciones, organización de eventos náutico-deportivos, gestión de las instalaciones del gimnasio, gestión de la escuela de enseñanza y competición de vela ligera y gestión de socios.
CLUB NAUTIC AMPOLLA	ISO14000	TARRAGONA	La gestión y el mantenimiento de instalaciones deportivas.
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES DE HUESCA	ISO14000	HUESCA	La prestación de los servicios de: Mantenimiento de las instalaciones portuarias. Gestión de amarres. Gestión de operaciones y del espacio del varadero. Estación de servicio de combustibles. Marinería.
PORT GINESTA, S.A.	ISO14000	BARCELONA	La prestación de los servicios de: Mantenimiento de las instalaciones portuarias. Gestión de amarres. Gestión de operaciones y del espacio del varadero. Estación de servicio de combustibles. Marinería.
PORT GINESTA, S.A.	EMAS	BARCELONA	La prestación de los servicios de: Mantenimiento de las instalaciones portuarias. Gestión de amarres. Gestión de operaciones y del espacio del varadero. Estación de servicio de combustibles. Marinería.
SERVICIO, CULTURA, DEPORTE Y RECREACIÓN, S.L.	EMAS	A CORUÑA	La gestión de instalaciones deportivas y acuáticas: servicios de formación deportiva y acuática, mantenimiento, limpieza e higienización de equipos e instalaciones, servicios de salud mediante la actividad física y fisioterapia, control de accesos y portería, venta de material deportivo y servicio de cafetería en las piscinas municipales de A Malata (Ferrol), Puente deume (Puente deume), Campolongo (Pontevedra), Val Miñor (Nigrán) y los servicios centrales (Carballo).
SANTANDER GLOBAL SPORT, S.A.	ISO14000	MADRID	La gestión y mantenimiento del campo de golf y sus instalaciones (escuela, casa club y restaurante).

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 14001



SUSTAINABLE EVENTS POLICY STATEMENT

Manchester United recognises that its event management activities and operations have the potential to have both a positive and negative environmental, social and economic impact.

We aim to minimise our significant negative impacts in all three of these areas and ensure commitment to satisfy applicable legal and other requirements. We will regularly audit our compliance with legislation and with this policy, measure our progress and continually improve wherever practicable.

Our sustainable event management principles are:
Partnerships, Education, Customer Service, Environment, Inclusivity & Diversity

Our principles are based on our vision to be the best football club in the world both on and off the pitch and we aim to deliver our events in line with the Club's values.

To ensure these principles are adhered to we are operating in line with ISO 20121, the International Standard for Sustainable Events Management. This standard runs alongside our ISO14001 Environmental Management System. Our scope for ISO 20121 encompasses all of our venue operations at the Old Trafford Stadium site.

Using this standard we have set the following objectives based on our identified issues:

Energy – To monitor, measure, and reduce the energy used by all event operations within the ISO 20121 scope.

Waste – To monitor, measure, and reduce the waste produced by all event operations within the ISO 20121 scope.

Education – To educate staff, suppliers, sponsors, visitors, and event clients on sustainable development within the above scope.

Economic Performance – To ensure that event profitability increases and that sustainable event management measures have a direct positive financial impact.

We aim to achieve the objectives of our ISO 20121 Management System, by having clearly defined management responsibilities and by promoting employee involvement. For each of the above objectives detailed key performance indicators and targets have been set with the aim of achieving continual improvement in our performance. We are committed to demonstrate leadership and on-going consideration of our potential legacy with the implementation of sustainability. We will promote our sustainable event management commitments to attract customers to our venue.

This policy will continue to be reviewed at least annually, and will be brought to the attention of all employees and made available to all stakeholders including the general public via our website www.manutd.com or on request.

Authorized by 
M Bolingbroke, Chief Operating Officer
Main Board Director with Responsibility for
Health, Safety and Environmental matters

Date: 2 July 2012

Approved by 
K Evans, Director of Venue

Approved by 
C McBeney Head of United Events



hotels | social programmes | contact us | directions | catering | faqs | our brochure (pdf) | sitemap | terms



United Events | Sir Matt Busby Way, Old Trafford, Manchester, M16 0RA

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 20121

SOSTENIBILIDAD DE EVENTOS

Los eventos tienen un impacto ambiental, económico y social en el ámbito geográfico en el que se realizan. Por tanto, la introducción de criterios de sostenibilidad en todo el ciclo de vida de un evento, desde la etapa de organización hasta el legado que deja el propio evento, resulta de enorme importancia.

La Norma **ISO 20121** especifica los requisitos de un sistema de gestión de la sostenibilidad para cualquier tipo de evento o actividad relacionada con el mismo. Así, ofrece criterios para las diferentes etapas y actividades: diseño, planificación, realización, implementación, revisión y actividades posteriores al evento.

Esta norma no tiene como objeto la certificación del evento, sino la certificación del sistema de gestión de las organizaciones que se encargan de los eventos con la finalidad de asegurar que, los incluidos en el alcance, se gestionan conforme a criterios de sostenibilidad..



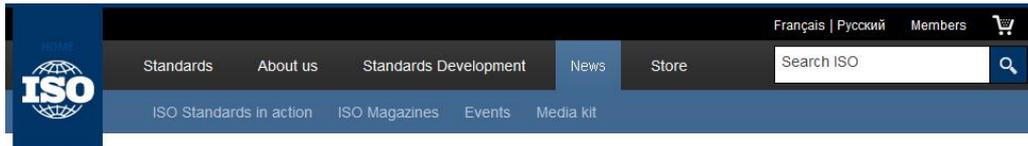
Concesión del certificado

Una vez superado el proceso de certificación, AENOR concederá el **Certificado AENOR de Sistemas de Gestión de la Sostenibilidad de Eventos**, así como la licencia de uso de la **Marca AENOR RS de Sostenibilidad de Eventos**.

Beneficios

- ✓ Colaboración en el fortalecimiento de la economía local.
- ✓ Reducción de la huella de carbono del evento.
- ✓ Reducción de costes, como consecuencia de la reducción en el consumo de recursos (agua, energía, etc.) y de la optimización de los procesos para hacerlos más eficientes.
- ✓ Mejora del control sobre la cadena de suministro, como consecuencia de las acciones llevadas a cabo por proveedores y contratistas.
- ✓ Demostración ante terceros del compromiso público y ético con la sociedad, el medio ambiente y la sostenibilidad.
- ✓ Aumento de la competitividad y acceso a nuevos mercados cada vez más exigentes y especializados que buscan un valor añadido, como pueden ser los relacionados con el respeto ambiental, sensibilidades religiosas o valores éticos.
- ✓ Mejora de la reputación y coherencia con la política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, tanto para las organizaciones que promueven como para las que gestionan y organizan el evento.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 20121



News > 2013 > Event sustainability management - ISO 20121 passes 2012 Olympic Games test

News

Event sustainability management - ISO 20121 passes 2012 Olympic Games test

by Garry Lambert on 9 January 2013



Photo: LOCOG

Sustainable Events Ltd.

ISO Focus+ interviewed Charlie Banks, Business Development Manager for Sustainable Events Ltd., based in Manchester, United Kingdom, providing support, advice and guidance on implementing sustainability to companies within the events industry. Its Managing Director, Fiona Pelham, is Chair of the ISO committee that developed ISO 20121.



At the 2011 exhibition for the Incoming Business Travel and Meetings Industry (IBTM) in Barcelona, Spain, Positive Impact, a not-for-profit sister company to Sustainable Events, ran a three-day programme on sustainability. The stand and all chairs were constructed with recyclable cardboard. Photo: Sustainable Events

<http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1598>



Scooped by [Béatrice Eastham](#) onto ISO 20121 - Evénements et développement durable

AENOR emette in Italia il primo certificato in conformità alla norma ISO 20121:2012

Scoop.it!

From www.politicamentecorretto.com - May 21, 10:20 AM

"Workshop sulla sostenibilità degli eventi (norma ISO 20121). AENOR emette in Italia il primo certificato in conformità alla norma ISO 20121:2012"



Béatrice Eastham's insight:

AENOR (Association Espagnole de Normalisation et de Certification) vient d'émettre son premier certificat de conformité sur la norme ISO 20121 au Centre de congrès italien CIC SUD de Bari (région des Pouilles) pour l'organisation responsable de ses événements.

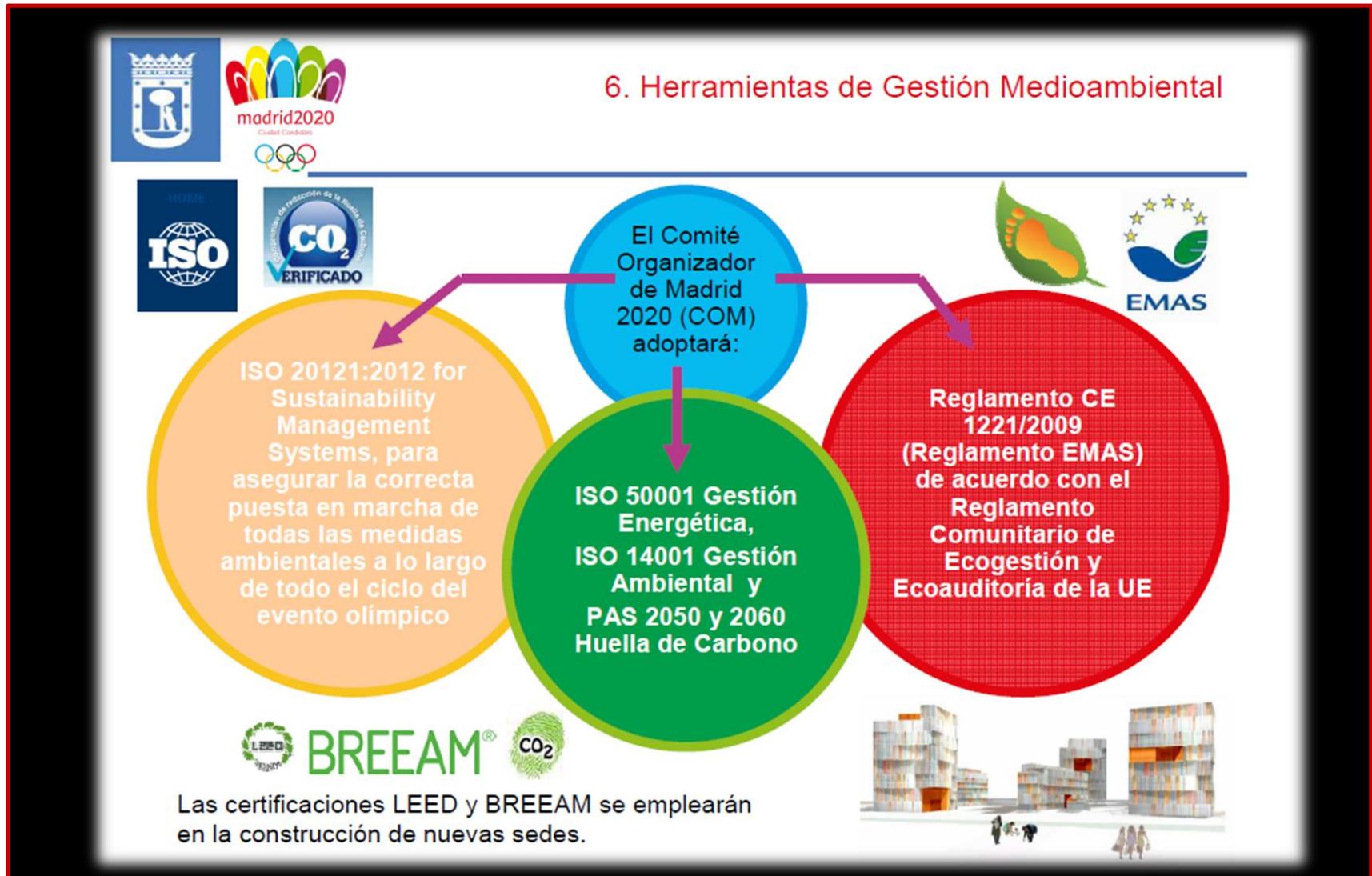
Croke Park Sports Stadium

ISO Focus+ interviewed Alan Gallagher, Head of Stadium Operations, and Tracy Bunyan, Sustainability Manager at Croke Park in Dublin, Ireland, one of the first sports stadiums in the world to achieve ISO 20121 certification. The 82 000 capacity stadium, the fourth largest in Europe, has been at the heart of Irish sporting life for over a hundred years, hosting many notable Gaelic football and hurling matches in addition to rugby, soccer, and athletics events, and concerts.

ISO Focus+: When did Croke Park begin implementing an event sustainability management system following ISO 20121 requirements and guidance ?

Alan Gallagher: In May 2009, Croke Park gained ISO 14001 certification as one of the first net-carbon-neutral stadiums in the world. We then undertook a holistic, sustainable approach to stadium operations, and in 2010 became the first stadium to achieve the BS 8901 standard, progressing to ISO 20121 certification in June 2012.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 20121 y más



4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 50001

Tiple ahorro de costes: energéticos, ambientales y económicos

El **Sistema de Gestión Energética (SGE)** es la parte del sistema de gestión de una organización dedicada a desarrollar e implantar su política energética, así como a gestionar aquellos elementos de sus actividades, productos o servicios que interactúan con el uso de la energía (desempeño energético).

Se trata de un sistema similar a otros modelos de gestión (ISO 14001, ISO 9001...) enfocado en el consumo eficiente de electricidad, la reducción de los costes financieros asociados, la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, la adecuada utilización de los recursos naturales, así como el fomento de las energías alternativas y las renovables.

ISO 50001 de un vistazo



Fuente: CREA

Beneficios

Energéticos y ambientales

- Optimización del uso de la energía (consumo eficiente de la energía).
- Fomento de la eficiencia energética en las organizaciones.
- Disminución de emisiones de gases CO₂ a la atmósfera.
- Reducción de los impactos ambientales.
- Adecuada utilización de los recursos naturales.
- Impulso de energías alternativas y renovables.

De liderazgo e imagen empresarial

- Imagen de compromiso con el desarrollo energético sostenible.
- Refuerzo de la imagen de empresa comprometida frente al cambio climático.
- Cumplimiento de los requisitos legales.

Socio-económicos

- Disminución del impacto sobre el cambio climático.
- Ahorro en la factura energética.
- Reducción de la dependencia energética exterior.
- Reducción de los riesgos derivados de las oscilaciones de los precios de los recursos energéticos.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / GESTIÓN AMBIENTAL / ISO 50001

elcorreo.com

Edición: Araba/Álava | Ir a Edición Bizkaia | Personalizar ▾ |

Iniciar sesión con   | Regístrate

Portada Local Deportes Economía Más Actualidad Gente y TV Ocio Participa Blogs Servicios ▾ Hemeroteca

La Rioja Guipúzcoa Miranda Festival de Jazz de Vitoria-Gasteiz Bicentenario de la Batalla de Vitoria Canal Álava / Araba Gunea

elcorreo.tv ▶

Estás en: Araba/Álava - El Correo.com > Noticias Álava > Aenor premia a los polideportivos de Bilbao

24% DE AHORRO ENERGÉTICO

Aenor premia a los polideportivos de Bilbao

21.02.13 - 01:19 -

0 Comentarios |  0

 Compartir  Recomendar 0

El Certificado AENOR de
Sistemas de Gestión Energética.



La licencia de uso de la Marca AENOR
de Gestión Energética.



Los instalaciones deportivas municipales de Bilbao Kirolak están de enhorabuena. El alcalde Iñaki Azkuna ha recibido el certificado ISO 50.001 en reconocimiento al sistema de gestión eficiente de los polideportivos de la villa, lo que la convierte en la primera ciudad del mundo en tener este título.

Los Goya de la eficiencia energética los concede la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) y valora criterios como el sistema de calderas, el alumbrado o las instalaciones solares.

Con estos objetivos, Ferroser -encargada de la gestión- ha invertido cuatro millones de euros y en dos años y medio ha conseguido un ahorro energético de un 24%. «No teníamos obligación de hacer este examen, pero mantener y buscar la calidad en nuestros servicios es fundamental», dijo un «orgulloso» Azkuna.



VÍDEO ▶

El alcalde Iñaki Azkuna recibe la certificación. /Maite Bartolomé|Vídeo: Virginia Melchor / Fátima Churruga

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RIESGOS Y SEGURIDAD / OHSAS 18001

Seguridad para los/as trabajadores/as

OHSAS 18001 es un estándar voluntario que especifica los requisitos para que cualquier organización pueda sistematizar el control y la mejora de los riesgos asociados al trabajo.

OHSAS permite a las empresas:

► Disminuir la siniestralidad laboral y aumentar la productividad, identificando, evaluando y controlando los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, y evitando las causas que originan los accidentes y las enfermedades en el trabajo. La percepción de un entorno más seguro por los trabajadores, conlleva una disminución de las enfermedades, bajas o absentismo laboral, un aumento de la productividad, una reducción progresiva de la siniestralidad y una disminución de sanciones y gastos innecesarios.

► Cumplir la legislación en materia de prevención, integrando ésta última en los procesos de la organización, lo que conlleva una reducción de los costes y sanciones administrativas derivadas de su incumplimiento, además de una mejora de la gestión interna de la organización y de la comunicación entre empresa-trabajador, y empresa-administraciones y partes interesadas.

► Fomentar una cultura preventiva mediante la integración de la prevención en el sistema general de la empresa (exigido por ley) y el compromiso de todos los trabajadores con la mejora continua en el desempeño de la SST.

Beneficios

La certificación de OHSAS 18001 ofrece a las organizaciones la posibilidad de:

- Conseguir una **mejor administración de riesgos de salud y seguridad**, y una reducción potencial del número de accidentes y costes derivados.
- Demostrar ante terceros la **conformidad con los requisitos de OHSAS 18001**, lo que supone fiabilidad y continuidad del sistema de prevención implantado.
- Aportar **confianza como valor añadido**, mejorando su imagen de cara a otras empresas y convirtiéndose en un factor de distinción frente a la competencia.
- **Optimizar el proceso** pues se lleva a cabo por equipos de auditores altamente cualificados, con amplios conocimientos sectoriales y grandes conocedores de la realidad y problemática de las empresas.
- Tener mayor **acceso a nuevos clientes y socios comerciales**, gracias a un enfoque innovador y con visión de futuro en su compromiso con la salud y la seguridad.
- **Realizar al mismo tiempo la Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales**, lo que supone un aumento de la productividad y una reducción de costes.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RIESGOS Y SEGURIDAD / OHSAS 18001



Una decisión estratégica

PARA EL COMPLEJO DEPORTIVO HISPAOCIO, DISPONER DE LA CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 CONSTITUYE LA BASE PARA GESTIONAR SATISFACTORIAMENTE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS Y USUARIOS DEL CENTRO.

JOSÉ TOMÁS GÓMEZ LÓPEZ
Director de Calidad, Gestión Medioambiental y Prevención Grupo Assignia

Gestionar unas instalaciones deportivas es una tarea compleja. En el caso del complejo deportivo Hispaocio, en Villaviciosa de Odón (Madrid), nos encontramos con unas instalaciones de última generación, con 4.500 m² construidos, a los que se añade una gran superficie de casi 10.000 m² destinada a jardines, piscinas de verano y aparcamientos, además de cafetería, restauración y centro de estética. Actualmente cuenta con 3.000 abonados y el pasado verano lo disfrutaron más de 25.000 personas. Es un centro municipal de altas prestaciones cuya construcción, mantenimiento y explotación fue encomendada, a través de un contrato de concesión, al grupo Assignia.

Una vez finalizada la construcción de las instalaciones se comenzó a planificar las tareas operacionales del centro. Desde el inicio tuvimos

conciencia de que la gran rotación de usuarios, la diversidad de instalaciones y actividades, y los distintos perfiles de empleados (monitores, socorristas, personal de mantenimiento y limpieza, técnicos, atención al cliente, etc.), requerían una gestión de primer nivel de la seguridad y la salud de las personas, y optamos sin dudar por la OHSAS 18001, por ser un estándar reconocido en el ámbito internacional y conceptualmente similar a otros sistemas de gestión usados por el grupo.

Un sistema de prevención de todos

El enfoque del sistema consistió básicamente en que todos los empleados del centro deberían participar en las tareas de seguridad comunes. Así, se planificó que a los cursos de primeros auxilios, en el que se incluyen técnicas de reanimación cardiovascular y manejo del desfibrilador, deberían asistir todos los técnicos y operarios, independientemente de su puesto de trabajo, con el objeto de poder actuar en caso de una posible emergencia



El enfoque del sistema consistió básicamente en que todos los empleados del centro deberían participar en las tareas de seguridad comunes

sanitaria, no sólo de sus compañeros, sino también de los usuarios del centro.

El sistema también recoge una fórmula estructurada de recogida de información para que todo el personal pueda colaborar en la identificación de mejoras, de manera que, desde el servicio de prevención, se planifiquen las medidas más acordes con cada circunstancia.

Aunque el sistema es único, contempla cada actividad real concreta del centro, no de manera genérica. De esta forma, por ejemplo, se elaboraron ocho nuevos protocolos médicos específicos para el centro.

Obtener la certificación sí es importante. Y es que, aunque a menudo oímos que la certificación no es el objetivo del sistema, a nuestro juicio, hasta que no se tiene una opinión externa del mismo como un todo integrado, no se puede hablar de un sistema de seguridad y salud eficaz y fluido. ▶

Seguridad y accesibilidad certificadas

MECANISMOS DE CONTROL MÁS SEGUROS EN EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LOS PABELLONES O LA INSTALACIÓN DE UN PARKING ESPECÍFICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SON ALGUNOS DE LOS ASPECTOS QUE CONTEMPLA EL CERTIFICADO AENOR DE INSTALACIONES DEPORTIVAS AL CSD.

VICENTE ESPINOSA
Jefe de Servicio de las Instalaciones Deportivas del CSD

El Centro de Alto Rendimiento del Consejo Superior de Deportes (CSD) de Madrid se convirtió, en marzo de 2010, en la primera instalación deportiva de España en contar con una certificación de calidad específica para este tipo de instalaciones en materia de seguridad y accesibilidad emitida por AENOR.

Que el lugar en el que entrenan y se preparan muchos de los mejores deportistas olímpicos y paralímpicos españoles se convirtiera en la primera instalación con dicha certificación supuso la culminación de un proyecto del CSD que venía a cubrir un vacío. Y es que, hasta ahora, no existían certificaciones de calidad específicas para instalaciones deportivas.

Uno de los objetivos previstos en el Proyecto de Mejora y Armonización de Infraestructuras Deportivas (MAID) del CSD consistía en obtener la certificación de calidad de las instalaciones deportivas. Para ello,

Se han adaptado las rampas de acceso al centro deportivo a las personas con discapacidad



se consideró necesario que fuera AENOR, reputada entidad de certificación y de la que forma parte el CSD presidiendo el AEN/CTN 147 Deportes. Equipamientos e instalaciones deportivas, la encargada de elaborar unas normas técnicas cuyo cumplimiento sirviera de referencia para certificar esa calidad. En su elaboración también colaboró el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), en los aspectos técnicos.

Las normas fruto de este trabajo, junto con sus reglamentos correspondientes, fueron aprobadas por AENOR para certificar, en materia de seguridad y accesibilidad, las pistas polideportivas y los vasos de piscina. Nadó, así, el Certificado de AENOR de instalaciones deportivas.

Seguridad y accesibilidad

Una vez conseguidas estas primeras normas españolas para acreditar la calidad en instalaciones deportivas, el CSD consideró que debían ser sus propias instalaciones las primeras en someterse a examen para contar con dicha certificación. Y qué



mejor forma de empezar que examinar la seguridad y la accesibilidad del Centro de Alto Rendimiento de Madrid, un auténtico hervidero de medallistas olímpicos y paralímpicos, donde llevan a cabo su preparación decenas de deportistas de élite, pero cuyas instalaciones también utilizan otro tipo de usuarios, como deportistas de distintas federaciones o estudiantes de la Facultad de Ciencias

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RIESGOS Y SEGURIDAD / ISO 22320

Controlando las emergencias

La norma **ISO 22320, Seguridad social. Gestión de emergencias. Requisitos para la Respuesta a Incidentes** proporciona los requisitos mínimos para establecer procesos de gobierno, facilitar el flujo de información y coordinar a todos los implicados en la resolución de emergencias. Da respuesta a la necesidad planteada en la gestión de emergencias de una estructura de gobierno y control, de coordinación y cooperación, efectiva y eficaz.

La norma **ISO 22320** describe las **mejores prácticas mundiales** para el establecimiento del mando y el control de las estructuras organizativas y procedimientos, apoyo a la decisión, la trazabilidad y la gestión de la información **en la gestión de situaciones de emergencia**. La norma también ayuda a asegurar que la información es operativa, oportuna, pertinente y precisa para los procesos de especificación, los sistemas de trabajo, captura de datos y de gestión. Asimismo, establece las bases para la coordinación y la cooperación, asegurando que todas las partes pertinentes actúan alineadas durante un desastre, lo que minimiza el riesgo de malentendidos y garantiza un uso más eficaz de los recursos combinados (la interoperabilidad entre las organizaciones involucradas es esencial para el éxito de respuesta ante incidentes). El estándar proporciona ejemplos de los roles y las responsabilidades habituales, aunque éstos deban ser adaptados a la estructura local de respuesta a incidentes y de los tipos de incidentes posible.

Otras normas relacionadas

La preparación para responder a las incidencias y los programas de continuidad operacional se realiza con la Norma **ISO 22301, Seguridad social. Sistemas de gestión de continuidad. Requisitos** que especifica los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, monitorizar, revisar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión documentado para reducir la probabilidad de ocurrencia, prepararse, responder, recuperarse y protegerse de y contra incidentes perturbadores. Esta norma establece los requisitos de un sistema de gestión para tratar emergencias alineado con el resto de sistemas de gestión ISO.

La norma **ISO 31000, Gestión de Riesgos. Principios** se utiliza como marco genérico para la gestión de los riesgos asociados.

La norma **ISO/IEC 27001** indica los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la **seguridad de la información**, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y procesos clave de la organización.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / ACCESIBILIDAD / UNE 170001

¿En qué consiste?

A través de la **Marca AENOR de Accesibilidad Registrada** se distingue a aquellas entidades que apuestan de forma decidida por su compromiso social, de manera continuada en el tiempo.

Esta marca evidencia que las organizaciones cumplen los requisitos establecidos en la norma UNE 170001, mostrando su capacidad para proporcionar un entorno accesible cumpliendo los **requisitos DALCO** (**D**eambulación, **A**prehensión, **L**ocalización, **C**omunicación), y que se mantienen actualizados con el tiempo y los avances tecnológicos disponibles. Estos requisitos describen las capacidades de las personas para realizar las actividades de:

- **Deambulación:** Acción de desplazarse de un sitio a otro.
- **Aprehensión:** Acción de coger o asir una cosa.
- **Localización:** Acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien.
- **Comunicación:** Acción de intercambio de información para el desarrollo de una actividad.



La **norma UNE 170001** constituye el marco de referencia para diseñar, implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Accesibilidad.

Establece el concepto de accesibilidad en la gestión diaria de la organización, lo que significa definir políticas, objetivos y proporcionar los recursos necesarios, con el fin de que pueda garantizar a cualquier usuario –con independencia de su edad o grado de discapacidad– el uso y disfrute de los entornos, productos y servicios que ofrece.

Establece las pautas para la implantación eficaz de un sistema de gestión de la accesibilidad universal, que ayude a las empresas a demostrar su competencia para cumplir los requisitos DALCO, así como los requisitos legales aplicables.

Su estructura, compatible con la norma UNE-EN ISO 9001, permite una fácil integración con otros sistemas de gestión.

Beneficios

Incrementa la cuota de mercado

- Nuevas oportunidades en el Marketing Social
- Permite una optimización de la gestión de recursos
- Permite diferenciarse de la competencia

Refuerza positivamente la imagen y el reconocimiento social

- Organización comprometida con la sociedad
- Garantiza la igualdad de oportunidades
- Favorece la integración de personas con discapacidad
- Evidencia la orientación de la organización a todas las partes interesadas
- Más de 5 millones de personas demandan servicios y entornos accesibles

Mejora la gestión interna de la organización

- Aumento de la satisfacción de empleados y usuarios
- Motivación y participación del personal de la organización (clima laboral positivo)

Cumple la legislación (local, autónoma y nacional) vigente en materia de accesibilidad

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre de 2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU)

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / ACCESIBILIDAD / ISO 21542

Seguridad y accesibilidad certificadas

MECANISMOS DE CONTROL MÁS SEGUROS EN EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LOS PABELLONES O LA INSTALACIÓN DE UN PARKING ESPECÍFICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SON ALGUNOS DE LOS ASPECTOS QUE CONTEMPLA EL CERTIFICADO AENOR DE INSTALACIONES DEPORTIVAS AL CSD.

VICENTE ESPINOSA

Jefe de Servicio de las Instalaciones Deportivas del CSD

El Centro de Alto Rendimiento del Consejo Superior de Deportes (CSD) de Madrid se convirtió, en marzo de 2010, en la primera instalación deportiva de España en contar con una certificación de calidad específica para este tipo de instalaciones en materia de seguridad y accesibilidad emitida por AENOR.

Que el lugar en el que entrenan y se preparan muchos de los mejores deportistas olímpicos y paralímpicos españoles se convirtiera en la primera instalación con dicha certificación supuso la culminación de un proyecto del CSD que venía a cubrir un vacío. Y es que, hasta ahora, no existían certificaciones de calidad específicas para instalaciones deportivas.

Uno de los objetivos previstos en el Proyecto de Mejora y Armonización de Infraestructuras Deportivas (MAID) del CSD consistía en obtener la certificación de calidad de las instalaciones deportivas. Para ello,

Se han adaptado las rampas de acceso al centro deportivo a las personas con discapacidad



se consideró necesario que fuera AENOR, reputada entidad de certificación y de la que forma parte el CSD presidiendo el AEN/CTN H7 Deportes. Equipamientos e instalaciones deportivas, la encargada de elaborar unas normas técnicas cuyo cumplimiento sirviera de referencia para certificar esa calidad. En su elaboración también colaboró el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), en los aspectos técnicos.

Las normas fruto de este trabajo, junto con sus reglamentos correspondientes, fueron aprobadas por AENOR para certificar, en materia de seguridad y accesibilidad, las pistas polideportivas y los vasos de piscina. Nació, así, el Certificado de AENOR de instalaciones deportivas.

Seguridad y accesibilidad

Una vez conseguidas estas primeras normas españolas para acreditar la calidad en instalaciones deportivas, el CSD consideró que debían ser sus propias instalaciones las primeras en someterse a examen para contar con dicha certificación. Y qué



mejor forma de empezar que examinar la seguridad y la accesibilidad del Centro de Alto Rendimiento de Madrid, un auténtico hervidero de medallistas olímpicos y paralímpicos, donde llevan a cabo su preparación decenas de deportistas de élite, pero cuyas instalaciones también utilizan otro tipo de usuarios, como deportistas de distintas federaciones o estudiantes de la Facultad de Ciencias

Constructorio

Norma UNE-ISO 21542 "Edificación. Accesibilidad del entorno construido"

3 abril 2013

Califica este artículo según su interés

★★★★★

Rating: 0.0/5 (0 votes cast)

La norma establece unos criterios claros y precisos sobre las condiciones que han de tener los edificios para ser universalmente accesibles

AENOR, responsable del desarrollo y difusión de las normas UNE, publicó el pasado 31 de octubre una la norma UNE de accesibilidad. Se trata de la norma [UNE-ISO 21542:2012](#) "Edificación. Accesibilidad del entorno construido".

AENOR
Asociación Española de
Normalización y Certificación

Este documento es la adopción como norma española de la [ISO 21542](#), que es la primera norma internacional de accesibilidad en la construcción, en el que han participado más de 20 países, coordinados por España.

Abarca la práctica totalidad de los elementos de

accesibilidad de los edificios y de sus accesos: recorridos horizontales y verticales, plazas de aparcamiento, rampas, escaleras, medios mecánicos de transporte vertical, barandillas, pavimento táctil, señalización, aseos, seguridad en caso de incendio, etc.

La nueva Norma UNE-ISO 21542 "Edificación. Accesibilidad del entorno construido" resulta de especial interés para todos los agentes involucrados en la creación, construcción y uso del entorno edificado, al dar una visión global y realista de las condiciones que ha de tener dicho

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RESPONSABILIDAD SOCIAL / IQNet SR10

Somos Responsables

IQNet SR10 es un estándar internacional que sirve para integrar la gestión de la responsabilidad social en la estrategia de las organizaciones y para comunicar los logros alcanzados a través de su certificación.

- Basada en los Principios y Directrices recogidos en las Recomendaciones Internacionales de la OIT, ONU, UE... y en los Principios Generales de la Responsabilidad social, integra en la gestión los aspectos económico-financieros y de buen gobierno junto con los ambientales y sociales.
- Incluye los principios, directrices y recomendaciones establecidas en la UNE-EN-ISO 26000.
- Se complementa con otras certificaciones enfocadas a grupos de interés concretos como SA8000, Empresa Familiarmente Responsable (EFR), GRI.
- Está respaldada internacionalmente, habiendo sido desarrollada por IQNet a partir de, entre otros, la especificación RS10 de AENOR.



Beneficios

De liderazgo y gestión empresarial

- Posiciona a la organización como socialmente responsable.
- Mejora la comunicación y la comprensión de las expectativas y necesidades de todos los grupos de interés.
- Impulsa una toma de decisiones más equilibrada que involucra a los grupos de interés.
- Se integra fácilmente con los sistemas de gestión basados en normas ISO (9001, 14001, etc.) y modelos de excelencia (EFQM, FUNDIBEQ, etc.).
- Mejora las prácticas de gestión del riesgo de la organización.
- Aumenta la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados.
- Mejora la salud y la seguridad de los trabajadores.
- Impacta positivamente en la capacidad para contratar, motivar y retener empleados.
- Genera innovación.

Sociales y Ambientales

- Reduce los impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente.
- Favorece la promoción y puesta en marcha de iniciativas y programas de RS.
- Fomenta la puesta en marcha de acciones e iniciativas que supongan un impacto positivo en los ecosistemas y la biodiversidad.

Económicos y comerciales

- Mejora la competitividad y favorece el acceso a la financiación y las relaciones con inversores y socios.
- Permite diferenciarse positivamente de la competencia.
- Refuerza la imagen ante clientes y consumidores.
- Incrementa el ahorro asociado al aumento de productividad y eficiencia de recursos, la disminución de consumo de energía y agua, la reducción de residuos y la recuperación de subproductos valiosos.
- Previene o reduce los conflictos potenciales con los consumidores acerca de productos o servicios.

Responsabilidad Social



reconocido por las entidades de certificación líderes en el ámbito internacional.



La licencia de uso de la **Marca IQNet SR10** de Responsabilidad Social.

La licencia de uso de la **Marca IQNet SR10** de Responsabilidad Social.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RESPONSABILIDAD SOCIAL / IQNet SR10

compromiso RSE
custommedia

HOME | RSE | ACCIONES RSE | BEST PRACTICES | ENTREVISTAS | TV | OPINIÓN | ¿SABÍAS QUÉ? | Medio Ambiente | Empleados | Clientes y productos | Acción Social

Nuestro compromiso | Consejo Asesor | Reportajes

ACCIONES RSE

IQNET SR10 ES EL PRIMER SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL RESPALDADO POR UNA RED INTERNACIONAL

enviar | comentar | Imprimir | RSS | facebook | tuenti | twitter | Menéame | LinkedIn | compartir

Aenor entrega los primeros certificados en Responsabilidad Social con la IQNet SR10

11/07/2012 12:41:23 La Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) ha hecho entrega de los primeros certificados conforme al estándar IQNet SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, durante una jornada celebrada el pasado viernes en la sede central de la Entidad en Madrid.

IQNet SR10 es un nuevo estándar internacional, desarrollado por IQNet, la mayor red mundial de certificación, que nace con el objetivo de convertirse en el referente en gestión de la Responsabilidad Social a nivel internacional. IQNet SR10 establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social con el propósito de integrarla en toda la organización y contribuir al desarrollo sostenible, considerando las necesidades y expectativas de los stakeholders.

Aenor ha emitido los 16 primeros certificados IQNet SR10 a las organizaciones Grupo REE (4 certificados), Domecq Bodegas, Servicio Andaluz de Salud, Servicio Vasco de Salud-Osakidetza, Construcciones Eca, Exposición y Conservación de Alimentos, Construcciones Mariezcurrena, Tirme, Lorca Marín, Interurbana de Autobuses, Chèque Déjeuner España, Saft Baterías y al Centro de Referencia Estatal de Personas con Enfermedades Raras y sus Familias.

Aenor ha emitido los 16 primeros certificados IQNet SR10 a las organizaciones:
 Grupo REE (4 certificados), **Domecq Bodegas**, Servicio Andaluz de Salud, **Servicio Vasco de Salud-Osakidetza**, Construcciones Eca, **Exposición y Conservación de Alimentos**, Construcciones Mariezcurrena, **Tirme**, Lorca Marín, **Interurbana de Autobuses**, Chèque Déjeuner España, **Saft Baterías** y al Centro de Referencia Estatal de Personas con Enfermedades Raras y sus Familias.

El **Certificado Aenor** del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social

El **Certificado IQNet**, pasaporte para un acceso internacional de su certificación. Con él, su certificado AENOR quedará reconocido por las entidades de certificación líderes en el ámbito internacional.

La licencia de uso de la **Marca IQNet SR10** de Responsabilidad Social.

La licencia de uso de la **Marca IQNet SR10** de Responsabilidad Social.

Aenor ha emitido los 16 primeros certificados IQNet SR10 a las organizaciones Grupo REE (4 certificados), Domecq Bodegas, Servicio Andaluz de Salud, Servicio Vasco de Salud-Osakidetza, Construcciones Eca, Exposición y Conservación de Alimentos, Construcciones Mariezcurrena, Tirme, Lorca Marín, Interurbana de Autobuses, Chèque Déjeuner España, Saft Baterías y al Centro de Referencia Estatal de Personas con Enfermedades Raras y sus Familias.

¿Qué es IQNet?
 IQNet es la mayor red mundial de entidades de certificación, integrada por 36 entidades de todo el mundo, que han concedido, en conjunto más de 310.000 certificaciones de sistemas de gestión en 150 países, lo que supone aproximadamente un tercio del mercado mundial. Entre sus miembros se encuentran DQS (Alemania), SQS (Suiza), CISC (Italia) y Aenor (España).

- POLÍ
- Alimentación hogar e hiji
 - Comercio y distribución
 - Bancos, caj seguros
 - Telecomuni tecnologías información
 - Medios de comunicaci
 - Energía e infraestruct
 - Automoción
 - Transporte : públicos
 - Hostelería, viajes
 - Recursos h
 - Servicios s
 - Química y
 - Moda y bell
 - Otros
- Re
- EMPRESAS

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RESPONSABILIDAD SOCIAL / EFR

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

El **Certificado efr**, promovido por la Fundación Másfamilia, y apoyado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión, que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.

El Certificado efr favorece una mejora de la productividad, mediante una concepción del trabajo basada en el rendimiento y la eficacia al margen de la cantidad de horas trabajadas y de la presencia física del trabajador; reducir el absentismo y la rotación y, por ende, retener el talento, gracias a una mayor calidad de vida de los trabajadores y a la generación de un clima de paz social en la empresa.

A nivel externo, ayuda a que los medios de comunicación, la sociedad y la Administración perciban de modo más favorable a las empresas certificadas, atrayendo también una inversión y un consumo socialmente más responsable

www.certificadoeffr.org

www.masfamilia.org



Beneficios

Para la empresa:

- Mejora de la imagen y la reputación social.
- Prestigio frente a la competencia.
- Imagen de compromiso con sus empleados y la sociedad.
- Atracción y fidelización de los mejores trabajadores del sector.
- Aumento de la competitividad y la productividad.
- Reducción del absentismo y la rotación.
- Empleados más comprometidos y motivados (mejora del clima laboral).
- Mayor flexibilidad.
- Acceso a futuras subvenciones o beneficios fiscales.

Para la sociedad:

- Recuperación de la tasa de natalidad.
- Cuidado de mayores.
- Protección de la infancia.
- Integración de los colectivos más desfavorecidos.
- Mayor igualdad entre hombres y mujeres.
- Mejora de la calidad de vida.
- Fomento de la inversión y el consumo socialmente responsable.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RESPONSABILIDAD SOCIAL / EMPRESA SALUDABLE

EMPRESA SALUDABLE

En línea con los objetivos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre los lugares de trabajo saludables, AENOR junto con el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social, centro colaborador de la OMS en España, y la Sociedad de Prevención de Fremap han desarrollado el **Modelo de Empresa Saludable**.

El Modelo de Empresa Saludable es una herramienta de gestión para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de sus empleados y otras partes interesadas, de una manera estructurada y proactiva.

El modelo establece los requisitos de un sistema de gestión de empresa saludable para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones existentes sobre empresas saludables (en particular, con los contenidos en el modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables), y que quieren promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo de manera continuada.

Este esquema de certificación voluntaria es aplicable a cualquier tipo de organización independientemente del sector en el que actúe y, en especial, está dirigido a aquéllas que quieran promover la salud y bienestar de sus trabajadores, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo de manera continuada.

Beneficios

- Mejora la salud, bienestar y seguridad de los empleados de una manera sostenible.
- Reduce la accidentabilidad y las enfermedades, especialmente las crónicas.
- Facilita el cumplimiento legal.
- Mejora la imagen de la empresa.
- Facilita el cumplimiento de las exigencias de los clientes.
- Sistematiza aspectos claves.
- Mejora la ventaja competitiva de la empresa.
- Enfoque hacia la mejora continua.
- Permite la integración con otros sistemas.
- Mejora la motivación de los empleados.
- Disminuye costes.

Ambiente físico de trabajo (p.e. factores físicos, químicos, biológicos, ergonómicos...)

Ambiente psicosocial de trabajo (p.e. cultura institucional, estilos de mando...)

Recursos de salud (p.e. inactividad física, alimentación inadecuada, consumo de sustancias nocivas, salud mental...)

Participación de la empresa en la comunidad (p.e. la salud de las familias de los trabajadores, políticas de igualdad de género...)

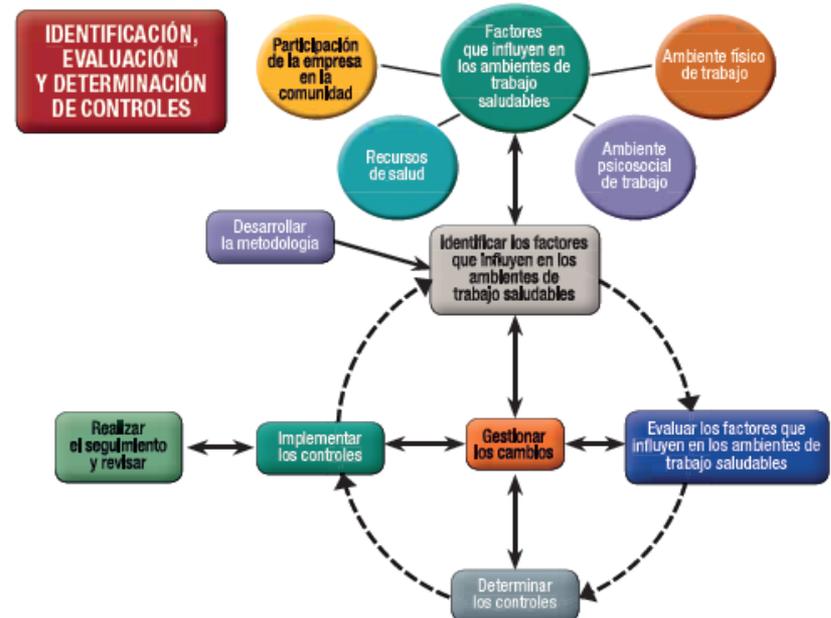
4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RESPONSABILIDAD SOCIAL / EMPRESA SALUDABLE

Modelo de Gestión de Empresa Saludable

Requisitos del modelo de empresa saludable



Perspectiva general de los procesos de identificación y evaluación de los factores que influyen en los ambientes de trabajo



Concesión del certificado

Una vez superado el proceso de auditoría, AENOR concederá el **Certificado de Empresa Saludable** conforme al Modelo de Empresa Saludable así como la licencia de uso de la **Marca AENOR de Empresa Saludable**.

4. PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS DE GESTIÓN / RESPONSABILIDAD SOCIAL / EMPRESA SALUDABLE

Expansion.com
Viernes, 05.07.2013

Expansion
Mercados

Mi dinero Empresas Economía Sociedad Opinión Jurídico Direct

IBEX 35 8.002,0 (+3,07%) I.G. BOLSA MADRID 806,1 (+3,10%) DOW JONES 14.988,5

Titulares

Servicio de noticias

TODOS

EMPRESAS

- Banca
- TMT
- Energía
- Inmobiliario y Construcción
- Transporte y Turismo
- Automoción e Industria
- Distribución

BOLSAS

ECONOMÍA

Accenture, Asepeyo, FCC y Mahou reciben los certificados Aenor de Empresa Saludable

Menéame | Twitter | Recomendar | Regístrate para ver qué recomendar

Tags: empresas

21/06/2013 | EUROPA_PRESS
MADRID, 21 (EUROPA PRESS)

Las empresas Accenture, Asepeyo, FCC y Mahou se han convertido en las primeras en obtener el certificado de Empresa Saludable, que entrega la

Diario Siglo XXI
Periódico independiente, plural y abierto

Responsabilidad Social Corporativa

RSC. Accenture, Asepeyo, FCC y Mahou reciben los primeros certificados Aenor de Empresa Saludable

Acciones: @DiarioSigloXXI
Viernes, 21 de junio de 2013, 18:32

MADRID, 21 (SERVIMEDIA)

Accenture, Asepeyo, FCC y Mahou se han convertido en las primeras organizaciones que obtienen el Certificado de Empresa Saludable (Aenor).

Según informa Aenor, e acredita que estas orga salud, bienestar y seguri

Dicho modelo, pionero Salud (OMS) y en la met

elEconomista.es | Economía

Viernes, 5 de Julio de 2013

Portada | Mercados y Cotizaciones | Empresas | Economía | Tecnología | Vivienda | Opinión/Blogs

El trabajo se ha pasado a Google.

IBEX 35 ▲ +1,86% | I. GENERAL DE MADRID ▲ +1,83% | ECO10 ▲ +1,97% | DOW JONES ▲ +1,07% | EURUSD ▼ -0,09% | BRENT ▲

Destacamos: ¿Se puede vivir sin el teléfono móvil? Participe en el e

En EcoDiario.es: Los 16 clubes de Primera que son SAD deben a Hacien

xtb INFORMES DIARIOS

Accenture, Asepeyo, FCC y Mahou reciben los certificados Aenor de Empresa Saludable

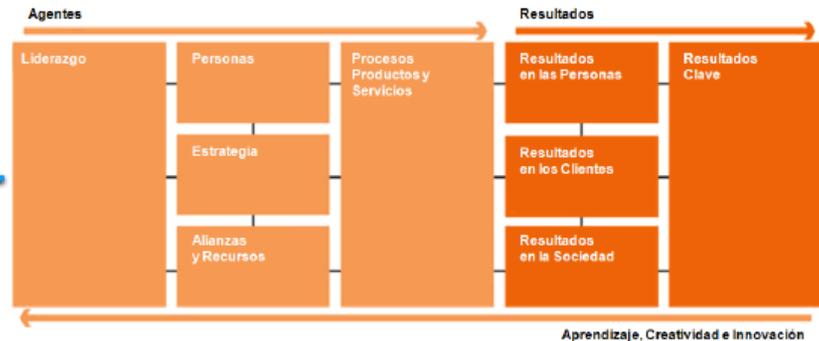
Tweet | Me gusta | +1 | Share | Menéame

5. MODELOS DE EVALUACIÓN / EFQM

El modelo para el Éxito

Lógica del Modelo

- Resultados Excelentes en los ámbitos:
Personas | Clientes | Sociedad | Estrategia
- Relacionada con:
Liderazgo | Calidad de la Estrategia
- Desplegada a través de:
Personas | Partners | Procesos

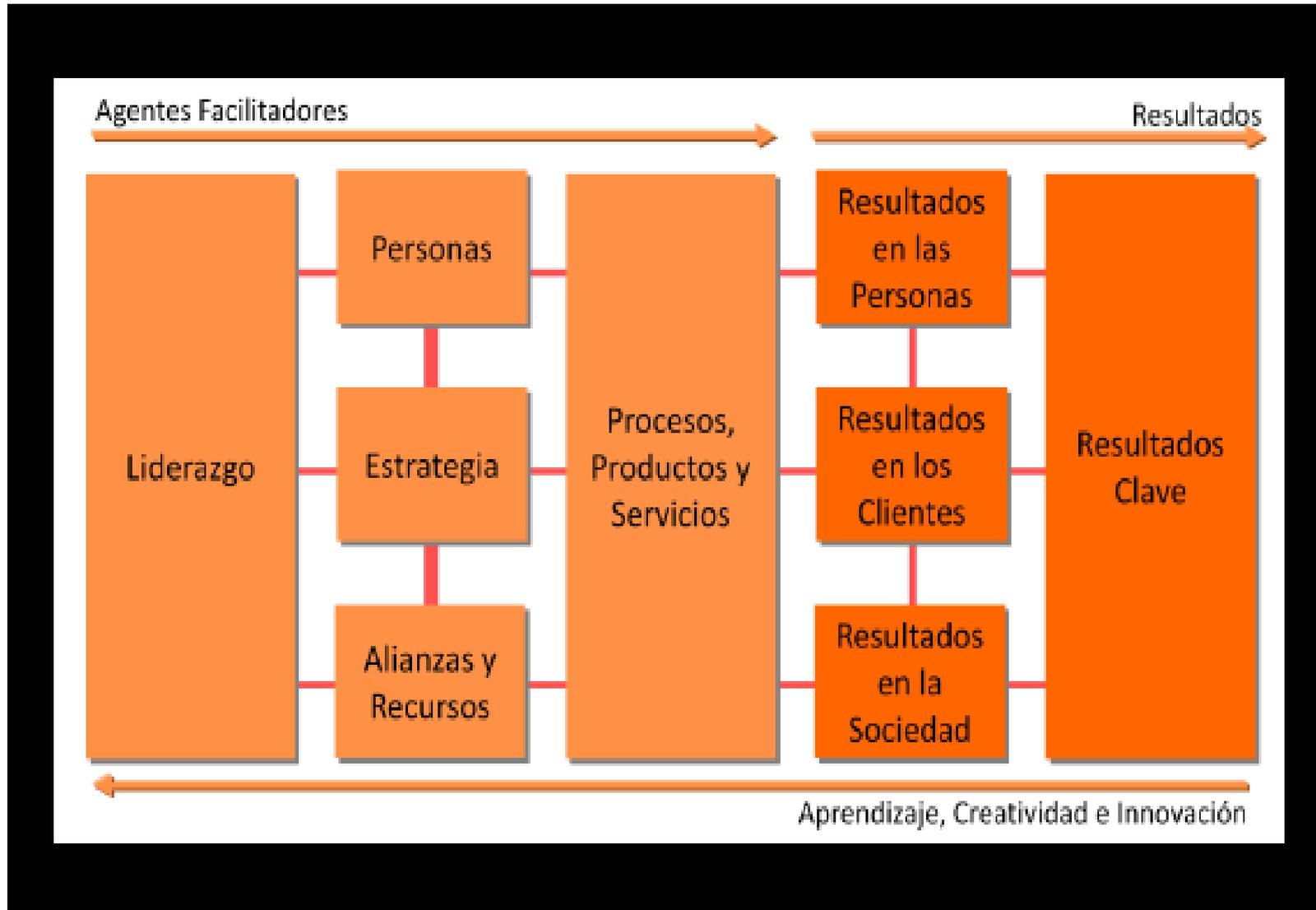


Marco no prescriptivo que facilita la comprensión de las relaciones entre lo que una organización hace y los resultados que es capaz de alcanzar.

Aporta a las organizaciones:

- Un marco para revisar profundamente su gestión
- Un marco para la automedición (mejora continua)
- Una estructura de comparación (benchmarking)
- Una guía para la definición y despliegue de la estrategia, ayudando a identificar objetivos, capacidades y recursos para alcanzarlos.

5. MODELOS DE EVALUACIÓN / EFQM



5. MODELOS DE EVALUACIÓN / EFQM

Agentes Facilitadores

Hay 5 Agentes Facilitadores definidos a la izquierda del Modelo. Éstas son las acciones que una organización necesita llevar a cabo para desarrollar e implementar su estrategia.

Liderazgo

Definición: Las organizaciones excelentes cuentan con líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelos de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

Estrategia

Definición: Las organizaciones excelentes desarrollan su Misión y Visión a través de una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Personas

Definición: Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

Alianzas y Recursos

Definición: Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos, para apoyar su estrategia y políticas de apoyo, así como el eficaz funcionamiento de sus procesos.

Procesos, Productos y Servicios

Definición: Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

Criterios de Resultados

Hay cuatro criterios de resultado que se muestran a la derecha del Modelo. Éstos son los resultados que las organizaciones consiguen en línea con sus objetivos estratégicos. En los cuatro criterios de resultados podemos encontrar que las organizaciones excelentes:

- Utilizan un conjunto de medidas de percepción y sus indicadores de rendimiento, basados en las necesidades y expectativas de sus clientes, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y políticas de apoyo.
- Establecen objetivos claros para los resultados clave que guardan relación con sus clientes basándose en sus necesidades y expectativas y de acuerdo con la estrategia escogida.
- Segmentan los resultados para comprender la experiencia, necesidades y expectativas de los grupos de clientes específicos.
- Demuestran resultados positivos y sostenidos en los clientes durante al menos 3 años.
- Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento, percepciones y resultados relacionados.
- Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.
- Interpretan la comparación de los resultados clave que guardan relación con sus clientes con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

Resultados en los Clientes

Definición: Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de sus clientes.

Resultado en las personas

Definición: Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de las personas.

Resultados en la sociedad

Definición: Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes de la sociedad.

Resultados de Negocio

Definición: Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de los grupos de interés que aportan la financiación.

5. MODELOS DE EVALUACIÓN / EFQM



PORTADA CONTENIDO

VISIONESPECIAL MOC

» Especial Modelo EFQM de E

Conceptos fundamentales de la excelencia

Criterios del Modelo EFQM de Excelencia

Esquema Lógico REDER

Representante del CEG en el GT de la EFQM

Conceptos fundamentales de la excelencia

Sigue habiendo 8 Conceptos, fundamentados en un conjunto de valores europeos plasmados por primera vez en la Convención Europea de Derechos Humanos (1953) y la Carta Social Europea (revisada en 1996).

Los 8 Conceptos revisados, siguiendo las agujas del reloj de la imagen que representa a los mismos, son:

- ❑ **Añadir valor para los clientes.** Es una mejora del antiguo Concepto que tenía el mismo título. Como cambios significativos: se hace alusión a que las organizaciones excelentes añaden constantemente valor a los clientes, se nombra específicamente "clientes existentes y potenciales", y se hace referencia a la transformación de sus necesidades expectativas y potenciales requisitos en propuestas de valor atractivas y sostenibles.
- ❑ **Crear un futuro sostenible.** Proviene del anterior Concepto "Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible". Se ha puesto mayor énfasis en que las organizaciones excelentes producen un impacto positivo en el mundo, y que su crecimiento tiene incidencia en las condiciones económicas, ambientales y sociales.
- ❑ **Desarrollar la capacidad de la organización.** Podríamos decir que es un Concepto nuevo, aunque recoge aspectos abordados, de alguna manera, en anteriores Conceptos del Modelo 2010. Recoge aspectos de cómo las organizaciones excelentes, mediante una gestión del cambio eficaz, incrementan sus capacidades.
- ❑ **Aprovechar la creatividad y la innovación.** Proviene del anterior Concepto "Favorecer la creatividad y la innovación". Resulta interesante que se hace mención a que las organizaciones excelentes utilizan un enfoque estructurado para generar y priorizar ideas creativas.
- ❑ **Liderar con visión, inspiración e integridad.** Tiene el mismo título del Concepto que aparece ya en el Modelo 2010. Se producen pequeños matices, y se incide en otros aspectos como liderar con transparencia, integridad y con capacidad de respuesta por las actuaciones de los líderes.
- ❑ **Gestionar con agilidad.** Es un Concepto nuevo. Hace hincapié en que las organizaciones excelentes se reconocen por su habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas.
- ❑ **Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.** Concepto que proviene del antiguo "Alcanzar el éxito mediante las personas". Como se puede deducir del propio título, aparece la importancia de atraer, desarrollar y retener el talento en las organizaciones. También se añade los aspectos de la diversidad de las personas y de las comunidades y mercados en los que la organización opera.
- ❑ **Mantener en el tiempo resultados sobresalientes.** Este Concepto es una revisión y mejora del anterior Concepto "Lograr Resultados Equilibrados". Aparece en el propio Concepto la importancia de alcanzar resultados sobresalientes que se mantengan en el tiempo, pero con un matiz de alcance: en el contexto de su entorno operativo. También es interesante la alusión a que las organizaciones excelentes proporcionan beneficios sostenibles a todos sus grupos de interés.

Conceptos Fundamentales de la Excelencia



5. MODELOS DE EVALUACIÓN / EFQM

NIVELES

Las organizaciones que pueden obtener el Sello de Excelencia Europea, son todas aquellas o partes de las mismas que tengan carácter de unidad operativa independiente, públicas o privadas, radicadas en España, y comprometidas con la mejora continua, independientemente de su actividad.

Cada organización puede aplicar el nivel que considere más adecuado a su grado de madurez recibiendo, en caso de aprobación, un certificado emitido por la EFQM y otro certificado emitido por el CEG.

Más de 200 puntos EFQM:



Más de 300 puntos EFQM:



Entre 401 y 500 puntos EFQM:



Más de 500 puntos EFQM:



GUÍA DEL ESQUEMA DE RECONOCIMIENTO

SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA



Club Excelencia en Gestión

Fuente y más información: www.clubexcelencia.org

5. MODELOS DE EVALUACIÓN / EFQM



club excelencia en gestión

Iniciar sesión

Registrarse

Quiénes somos

¿Qué hacemos?

¿Cómo Asociarse?

Nuestros Partners

Sala de Prensa

Area de Socios

Excelencia

Innovación

transformación

capital humano
emprendedor

- Modelos Avanzados de Gestión
- Acceso a Conocimientos
- Intercambio de Experiencias
- Asesoramiento y Diagnóstico
- Evaluación Externa y Reconocimiento

Por favor, seleccione el nivel de excelencia que quiera consultar:



Nivel de Excelencia: Todos

Sector: ACTIVIDADES RECREATIVAS, CULTURALES Y DEPORTIVAS

Comunidad autónoma: --Todas--

Provincia: --Todas--

Buscar Restaurar Búsqueda

Total resultados encontrados: 2

Organización	Nivel de excelencia
Asociación Cultural La Kalle	COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA
PARC D'ATRACTIONS DEL TIBIDABO	EXCELENCIA EUROPEA 300+

Calendario Glosario Foros Links Maps web Compra Contacto Preguntas de interés

Powered by thawte Pago Seguro VISA

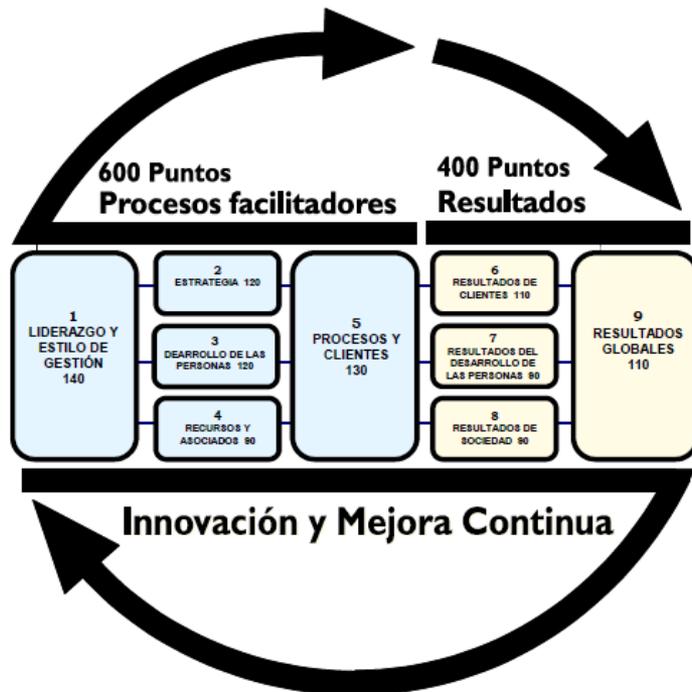
LinkedIn twitter



- Presentación
- Guía del Esquema
- Tarifas
- Formatos Oficiales
- Entidades de certificación
- Acuerdos especiales
- Organizaciones excelentes
- Sugerencias

5. MODELOS DE EVALUACIÓN / MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN V.2012



CINCO PROCESOS FACILITADORES

- 1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN (140 puntos)
- 2.- ESTRATEGIA (120 puntos)
- 3.- DESARROLLO DE LAS PERSONAS (120 puntos)
- 4.- RECURSOS Y ASOCIADOS (90 puntos)
- 5.- PROCESOS Y CLIENTES (130 puntos)

CUATRO CRITERIOS DE RESULTADOS

- 6.- RESULTADOS DE CLIENTES (110 puntos)
- 7.- RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS (90 puntos)
- 8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD (90 puntos)
- 9.- RESULTADOS GLOBALES (110 puntos)

ANEXO I. MÉTODO DE EVALUACIÓN

ANEXO II. GLOSARIO IBEROAMERICANO DE TÉRMINOS

5. MODELOS DE EVALUACIÓN / MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

05 - julio - 2013

FUNDIBEQ
Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad

IBERQUALITAS
IBEROAMÉRICA EXCELENTE

AENOR

Login Registro de usuario

Escriba su búsqueda ...

Página inicio

PREMIO IBEROAMERICANO 2013

PREMIO IBEROAMERICANO 2013

Ya está en marcha el **Premio Iberoamericano de la Calidad edición 2013**, en donde participan diversas organizaciones iberoamericanas, de carácter público y privado, que en su deseo de avanzar en el camino de la excelencia, optan a este galardón de clase mundial.

Este año, la entrega de los **Premios Oro**, tendrá lugar en el marco de actividades que acompañan a la **Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno** a celebrarse en **Panamá**, los días **18 y 19 de octubre**.

En el apartado **"Premio Iberoamericano"** pueden encontrar más información sobre el proceso y el histórico de los premios en los últimos años.

FUNDIBEQ

- Programa IberQualitas
- Modelo de Excelencia
- Premio Iberoamericano
- Metodología para la Excelencia
- Formación
- Información y Comunicaciones
- Descargas

Calendario de eventos

jul, 2013						
dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20

6. CONCLUSIONES

Innovar | Crecer | Triunfar

FNEID

FEDERACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE
INSTALACIONES DEPORTIVAS



JORNADA DE GESTIÓN EN INSTALACIONES DEPORTIVAS

Normas y modelos de gestión para instalaciones deportivas

Gijón, 5 de julio de 2013

Muchas gracias por su atención.

Juan Lucas García González

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

dpa@aenor.es



Innovar | Crecer | Triunfar

FNEID

FEDERACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE
INSTALACIONES DEPORTIVAS



Gijón

Turismo

Gijón

Asturias con sal

A. COMPOSICIÓN AEN/CTN 147

CONSEJO SUPERIOR DE DEPORTES **INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA**
COMUNIDAD DE MADRID / CONSEJERÍA DE DEPORTES **CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**
INNOVA CANARIAS **ASOCIACIÓN DE FABRICANTES Y DISTRIBUIDORES DE ARTÍCULOS**
DEPORTIVOS GENERALITAT VALENCIANA / CONSELL VALENCIÀ DE L'SPORT. **CONSEJERÍA**
DE DEPORTE, CULTURA Y TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA DIPUTACIO DE
BARCELONA **FEDERACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE INSTALACIONES**
DEPORTIVAS FAPS - ATEP - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE INDUSTRIALES, TÉCNICOS DE
PISCINAS E INSTALACIONES DEPORTIVAS **INSTITUTO CEUTÍ DE DEPORTES** FEDERACIÓN
ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS **COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA INSTITUTO**
NAVARRO DEL DEPORTE JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN / DIRECCIÓN GENERAL DE
DEPORTES **ACEDYR - ASOCIACIÓN DE CLUBES Y ENTIDADES DEPORTIVAS Y**
RECREATIVAS ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FABRICANTES DE MOBILIARIO URBANO Y
PARQUES INFANTILES / GALVAN SPORT **CONSEJERÍA DE LOS JOVENES Y DEL DEPORTE**
DE LA JUNTA DE EXTREMADURA GOBIERNO DE LA RIOJA / DIRECCIÓN GENERAL DEL
DEPORTE **GOBIERNO DE ARAGÓN / DIRECCIÓN GENERAL DEL DEPORTE** FEDERACIÓN DE
ASOCIACIONES DE GESTORES DEL DEPORTE DE ESPAÑA **FUNDACIÓN ESTADIO /**
Fundación Estadio Fundazioa JUNTA DE CASTILLA LA MANCHA / DIRECCIÓN GENERAL
DE DEPORTES.

B. EL GRUPO

