



# BUSINESS CASE



## El Club de Campo Villa de Madrid elabora su carta de servicios.

---

**Club de Campo Villa de Madrid**

**Proyecto:** Elaboración de la Carta de Servicios

**Fecha:** 2019

---





## Los antecedentes

El Club de Campo Villa de Madrid cuenta con una amplia y variada oferta de actividades y servicios. En sus más de 200 hectáreas, desde que se inaugurara el club, allá por el año 1931, se han ido construyendo diversas instalaciones deportivas que difícilmente se pueden encontrar en otro club de la Comunidad de Madrid.

Las instalaciones deportivas del club son concebidas por la mayor parte de abonados y de la ciudadanía de Madrid como el principal elemento de diferenciación y posicionamiento del club. Existe una combinación de instalaciones singulares de primer nivel internacional, como hípica, tenis, golf, junto a instalaciones habituales de clubes deportivo-sociales, con un nivel de mantenimiento excelente, y un entorno natural único.

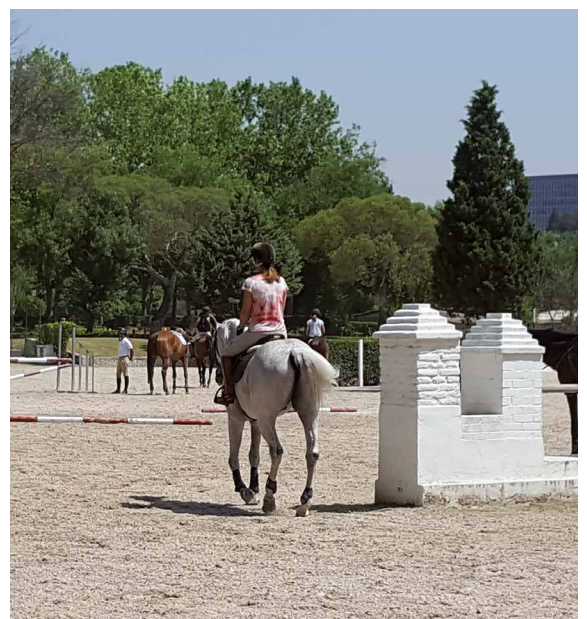
El CCVM explota todos estos espacios deportivos fomentando la práctica deportiva mediante la organización de escuelas. Además de las modalidades deportivas que se ofertan en las instalaciones principales del Club, también hay áreas específicas para la práctica del tenis de mesa, el ajedrez o el bridge.

El Club de Campo Villa de Madrid, en su objetivo reflejado en el Plan Estratégico 2018-2021, de compromiso con la calidad en los servicios, orientada a sus abonados y usuarios, quiere crear la presentación de la Carta de Servicios, como parte inicial del camino hacia la certificación de la excelencia en la gestión del Club.

Para la elaboración de la Carta de Servicios, el Club requirió del apoyo de Comtec. Así comienza la colaboración entre ambas empresas.

## El reto

El Club de Campo Villa de Madrid asume el reto de crear su Carta de Servicios, con la finalidad de avanzar en su compromiso hacia la calidad, orientación al usuario, transparencia y mejora continua.





# La Carta de Servicios

La Carta de Servicios es una herramienta que se utiliza en las empresas, principalmente las entidades que prestan servicios públicos, para comunicar a sus usuarios y a la ciudadanía los servicios que presta la organización y los derechos que los asisten.

Está orientada a dar cada vez un mejor servicio y realizar una gestión transparente, debido a que atiende a las expectativas de los usuarios, incluye la definición pública de los compromisos que asume la organización referente a la prestación de sus servicios y define estándares de calidad.

También, permite dar respuesta al artículo 59 de la Ley 19/2014 del 24 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece que la Administración Pública ha de garantizar que los servicios de su competencia se presten en unas condiciones mínimas y razonables de calidad y ha de incluir cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos.



## La metodología

Para elaborar la Carta de Servicios, se constituyó un equipo de trabajo integrado por los miembros del equipo de dirección del Club de Campo Villa de Madrid y acompañado del Socio y Consultor de Comtec Sports Consulting, Néstor Vilella.

A través de varias reuniones, se diseñó la estructura y contenidos de la Carta de Servicios a partir de una propuesta establecida por el consultor y se establecieron responsabilidades para recopilar la información requerida para la elaboración del documento.

Además, en las sesiones de trabajo, se realizó un esfuerzo importante por identificar los parámetros de calidad de servicios, integrándolo con los principios de actuación y políticas ya existentes en la entidad.

El contenido de la Carta de Servicios recogió la siguiente información:

1. Presentación de la Carta de Servicios
2. El Plan Estratégico 2018-2021
3. El Catálogo de Servicios
  - Servicios deportivos
  - Instalaciones deportivas
  - Servicios de restauración
4. Los compromisos de calidad
5. Derechos y deberes de los usuarios
6. Vía de reclamación
7. Revisión de la Carta de Servicios
8. Indicadores y Objetivos

“Crear desde cero esta Carta de Servicios era una difícil labor debido a los múltiples servicios y espacios deportivos y no deportivos de nuestro Club, así como la dimensión de los mismos; la coordinación del trabajo por parte de Comtec y la experiencia aportada por Néstor Vilella fue fundamental para llegar al resultado final que ha sido de total satisfacción para el Consejo de Administración y la Dirección del Club de Campo Villa de Madrid”.

Antonio Vos, Director financiero y de calidad del Club



“La elaboración de la Carta de Servicios supone un paso importante para continuar mejorando la calidad y excelencia de las actividades y servicios del CCVM”.  
Néstor Vilella, Director de Proyecto y Socio y Consultor de Comtec Sports Consulting

## Los resultados

Después de 3 meses de trabajo del equipo se acabó publicando la Carta de Servicios del Club de Campo Villa de Madrid, mediante la que comunica información corporativa, enumera sus prestaciones, y establece sus compromisos de calidad y los derechos de sus usuarios, contribuyendo así a la transparencia del club y a la mejora continua de la gestión.

Durante el año 2020, está previsto publicar los resultados del año 2019 y evaluar los indicadores clave para realizar las acciones que se consideren oportunas.

El director financiero y de calidad del Club, Antonio Vos, considera que “Crear desde cero esta Carta de Servicios era una difícil labor debido a los múltiples servicios y espacios deportivos y no deportivos de nuestro Club, así como la dimensión de los

mismos; la coordinación del trabajo por parte de Comtec y la experiencia aportada por Néstor Vilella fue fundamental para llegar al resultado final que ha sido de total satisfacción para el Consejo de Administración y la Dirección del Club de Campo Villa de Madrid.”

Por parte de COMTEC, el Socio y Consultor de Comtec Sports Consulting, Néstor Vilella, comenta que “La elaboración de la Carta de Servicios supone un paso importante para continuar mejorando la calidad y excelencia de las actividades y servicios del CCVM”.

### PROYECTO A CARGO DE:



**Néstor Vilella Barba**  
Socio y Consultor de Comtec  
Sports Consulting

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en [www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)



Rbla. Catalunya 39, 2n 1a  
08007 Barcelona.  
tel. (+34) 93 487 46 56  
[www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)

