

**“DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO LAS NORMAS
TECNICAS COLOMBIANAS NTC ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 PARA EL CLUB
DEPORTIVO MOTILONES EN EL PROCESO DE GESTION FORMATIVA “**

JESSICA PAOLA TRILLOS CASTILLA

C.C 1090413514

DAVI LEONARDO JULIO PUERTO

C.C 88262231

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
VILLA DEL ROSARIO
2022**

**“DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BAJO LAS NORMAS
TECNICAS COLOMBIANAS NTC ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 PARA EL CLUB
DEPORTIVO MOTILONES EN EL PROCESO DE GESTION FORMATIVA “**

JESSICA PAOLA TRILLOS CASATILLA

C.C 1090413514

DAVI LEONARDO JULIO PUERTO

C.C 88262231

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN – HSEQ**

DIRECTOR

BELISARIO PEÑA RODRIGUEZ

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
VILLA DEL ROSARIO
2022**

DEDICATORIA

Este trabajo de grado lo dedico primeramente a Dios, por acompañarme en este camino recorrido hacia el logro de este objetivo, por brindarme la oportunidad y la sabiduría para culminar satisfactoriamente este proceso tan importante para mi formación profesional. A mi esposo Jeffrey Balmaceda Mora y a mis hijos, Adrian Camilo Balmaceda Trillos y María Isabella Balmaceda Trillos por su apoyo incondicional, que con su fuerza y aliento me reconfortaron, animaron y motivaron a no desfallecer en el intento y continuar con perseverancia y empeño. A mis padres, Sandra Castilla y Jaime Trillos, quienes con sus palabras llenas de amor me dieron grandes dosis de fortaleza e inspiración, a mi director, Belisario Peña, jurados y docentes que hicieron parte fundamental de este logro cumplido, guiándome y compartiéndome sus conocimientos, su experiencia y consejos. A todos los que participaron directa e indirectamente en esta maravillosa historia que culmina con gran éxito.

Jessica Paola Trillos Castilla.

DEDICATORIA

Este proyecto dedicado a Diosito y la Virgencita por darme la fortaleza necesaria día a día por salir adelante y cumplir mis metas.

A mi esposa Diana por ser el apoyo incondicional y compañía en el camino, estar presente en mis alegrías, tristezas, triunfos y derrotas, por estar a mi lado hablándome, escuchándome amándome, siendo paciente, consistente, persistente y acompañarme en todos nuestros logros; te amo mi Mora Linda.

A toda mi familia que durante las diferentes etapas de mi vida me han dado su amor incondicional, Mi madre Trina Puerto Jaimes la mejor, mis nonos Fernanda y Leovigildo simplemente el motor de la familia, mis tíos Luz, Martha, German la gratitud, mi Broth Jhon Edinson grande crack , mis primos Joao, Karla, Marly mi aguante, mis sobrinos, Julián, Natalia, Karla Sofia, Gina, Santiago Fernando, Yeifer Santiago, Samanta y Salome el gran tío leo, mis ahijados, Esteban, Nikol, Rodney, Samantha, Omar la bendición del combo de leo, mis suegros Fernando y Carmen, mi padre Juan Julio Paipa, mis hermanos Susan, Juan pablo y Juliana, que son mi fuente de inspiración.

A mis amigos que han estado siempre ahí y con los que he contado cuando los he necesitado durante toda mi vida.

Relajado - Carpe Diem.



Contenido

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
1. INTRODUCCIÓN	12
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. MARCO DE REFERENCIA	15
3.1. ANTECEDENTES	15
3.2. MARCO CONTEXTUAL	20
3.2.1. MISIÓN	22
3.2.2. VISIÓN	23
3.2.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS	23
3.3. MARCO TEORICO	24
3.3.1. Teoría General de los Sistemas	24
3.3.2. Teoría organizacional	25
3.3.3. Sistema de gestión	26
3.3.4. Planeación estratégica y el control de gestión	27
3.3.5. Gestión de la Calidad Total	29
3.3.6. Gestión por Procesos	31
3.3.7. Modelos de Gestión Empresarial	33
3.3.8. Modelo de gestión de la calidad ISO 9001:2015	34
3.3.9. Modelo de gestión ambiental ISO 14001:2015	40
3.3.10. Gestión ambiental desde una perspectiva de éxito sostenible	43
3.3.11. Estrategias ambientales	44
3.3.12. La gestión ambiental y su integración con otros sistemas de gestión	45
3.3.13. Gestión Integrada	46
3.4. MARCO LEGAL	48
4. METODOLOGIA	51
5. RESULTADO Y ANALISIS	54
5.1. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	54
5.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIG DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TECNICAS ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	61

5.2.1. DISEÑAR UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 PARA EL CLUB DEPORTIVO MOTILONES EN EL PROCESO DE GESTIÓN FORMATIVA	74
5.3. SOCIALIZACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS EL SIG DISEÑADO PARA EL CLUB DEPORTIVO MOTILONES	76
6. CONCLUSIONES	78
7. RECOMENDACIONES	81
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama Club Deportivo Motilones	22
Ilustración 2. Mapa de Procesos	24
Ilustración 3. Objetivos originales de la Teoría General de Sistemas	25
Ilustración 4. Enfoque de la calidad total.....	30
Ilustración 5. Tipos de proceso	33
Ilustración 6. Familia de Normas ISO 9000	35
Ilustración 7. Representación de la estructura de la norma Internacional ISO 9001:2015	40
Ilustración 8. Representación de la estructura de la norma Internacional ISO 14001:2015	41
.....	41
Ilustración 9. Modelo de Sistema Integrado de Gestión.....	47
Ilustración 10 Entrevistas y trabajo de campo	60
Ilustración 11. Memorando.....	73
Ilustración 12. Cartelera Informativa.....	73
Ilustración 13 Socialización del SIG.....	76
Ilustración 14 Entrevistas, Trabajo de Campo	79
Ilustración 15 Familia Club Deportivo Motilones	82

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1 Requisitos de las Normas Documentación Diseñada para el SIG.....	85
Anexo 2 Caracterización de Proceso SIG	90
Anexo 3 Procedimiento Información Documentada.....	93
Anexo 4 Procedimiento Salidas no conformes	99
Anexo 5 Procedimiento para Auditoría Interna del Sistema Integrado de gestión.....	103
Anexo 6 Procedimiento de Mejora	106
Anexo 7 Procedimiento para el manejo PQRSF.....	110
Anexo 8 Procedimiento de Comunicación	114
Anexo 9 Procedimiento para toma de conciencia.....	118
Anexo 10 Procedimiento para planificación de Actividades	122
Anexo 11 Procedimiento de Gestión del Cambio.....	125
Anexo 12 Procedimiento para la revisión por la dirección.....	127
Anexo 13 Procedimiento gestión del riesgo y oportunidades.....	130
Anexo 14 Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos	
.....	134
Anexo 15 Instructivo identificación de partes interesadas	138
Anexo 16 Política de Gestión Integral	140
Anexo 17 Manual de buenas prácticas ambientales ecomotilones	141
Anexo 18 Formato listado Maestro de documentos	161
Anexo 19 Listado maestro de registros.....	162
Anexo 20 Formato acción correctiva o de mejora	163
Anexo 21 Formato Programa de auditorias	164
Anexo 22 Formato plan de auditoria	165
Anexo 23 Formato Lista de Verificación.....	166
Anexo 24 Formato Informe de auditoria	167
Anexo 25 Formato Buzón PQRSF.....	168
Anexo 26 Formato control de salidas no conformes	169
Anexo 27 Formato control quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones	170
Anexo 28 Formato matriz de comunicaciones.....	171
Anexo 29 Formato cronograma de actividades	172
Anexo 30 Formato partes interesadas	173
Anexo 31 Formato Matriz de riesgos y oportunidades.....	174
Anexo 32 Formato caracterización de residuos	176
Anexo 33 formato comparativo consumo de energía eléctrica.....	177
Anexo 34 Formato comparativo consumo de agua potable.....	178
Anexo 35 Matriz de aspectos e impactos ambientales.....	179
Anexo 36 Formato Normograma	182
Anexo 37 Revisión por la Dirección.....	183
Anexo 38 Caracterización de Proceso Gestión Formativa	186
Anexo 39 Procedimiento de inscripción	188
Anexo 40 Procedimiento para el desarrollo de actividades en los entrenamientos	191
Anexo 41 Plan de Entrenamiento	193
Anexo 42 Protocolo para la recepción y entrega de niños y niñas entrenamiento y encuentros deportivos	197
Anexo 43 Formato lista de documentos de inscripción	199

Anexo 44 Formulario de inscripción	200
Anexo 45 Formato pacto de compromiso	202
Anexo 46 Formato listado de niños y niñas por categoría.....	203
Anexo 47 Formato cronograma de formación deportiva.....	204
Anexo 48 Formato de Asistencia a los entrenamientos	205
Anexo 49 Formato encuesta de satisfacción.....	206

RESUMEN

El Club Deportivo Motilones enfocados en la formación deportiva a través de la práctica del Fútbol, psicológica, recreativa, cuidado de la naturaleza y mejorar la calidad de vida de los niños, niñas y jóvenes de la región, con el apoyo de la Alta Dirección y como herramienta administrativa adopto el Diseño del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas técnicas colombianas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para el club deportivo motilones en el proceso de Gestión Formativa buscando con su implementación fortalecer la prestación del servicio, la estandarización de los procesos, la mejora continua, la toma de decisiones y la competitividad del Club en el Departamento.

La integración del sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental basados en el enfoque del ciclo PHVA y el enfoque en procesos se ejecutó en tres fases fundamentales; en primera instancia se presenta un diagnóstico actual de la empresa con base los requisitos establecidos en la normatividad mencionada. En la segunda fase se identificaran los procesos y la documentación de los mismos, durante la tercera fase se complementó la documentación de los procesos y dar cumplimiento a los requisitos exigidos en las normas y se presentó a la Alta Dirección el Sistema Integrado de Gestión documentado y la socialización del mismo como eje de fortalecimiento a las actividades que se realizan a diario en la prestación del servicio en el Club la importancia de contar con SIG en pro del crecimiento y el cumplimiento de las metas establecidas, el posicionamiento y el compromiso social de la empresa frente a sus partes interesadas.

PALABRAS CLAVE: Diseño, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, sistema integrado, ciclo PHVA, procesos, Gestión, Partes interesadas, club deportivo.

ABSTRACT

The Motilones Sports Club focused on sports training through the practice of soccer, psychological, recreational, care for nature and improving the quality of life of children and young people in the region, with the support of Senior Management and As an administrative tool, I adopt the Design of the Integrated Management System under the Colombian technical standards NTC ISO 9001: 2015 and ISO 14001: 2015 for the Motilones sports club in the Training Management process, seeking with its implementation to strengthen the provision of the service, the standardization of processes, continuous improvement, decision making and the competitiveness of the Club in the Department.

The integration of the Quality Management System and the Environmental Management System based on the PHVA cycle approach and the process approach was carried out in three fundamental phases; In the first instance, a current diagnosis of the company is presented based on the requirements established in the aforementioned regulations. In the second phase the processes and their documentation were identified, during the third phase the documentation of the processes was complemented and compliance with the requirements demanded in the regulations and the Integrated Management System was presented to Senior Management documented and the socialization of the same as an axis of strengthening the activities that are carried out daily in the provision of the service in the Club the importance of having SIG in favor of the growth and the fulfillment of the established goals, the positioning and the social commitment of the company with its stakeholders.

KEY WORDS: Design, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, integrated system, PHVA cycle, processes, Management, Stakeholders, sports club.

1. INTRODUCCIÓN

El Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad basado en las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 permite a las empresas demostrar el comportamiento, la conformidad de los requisitos normativos, además del compromiso con el medio ambiente, basándose en las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

En la Actualidad es importante para las Organizaciones contar con herramientas administrativas que permitan alcanzar las metas propuestas, los objetivos planeados la mejora continua de sus procesos, la satisfacción de los clientes y compromiso con la comunidad y la región; es por ello que el Club deportivo Motilones en pro de enfrentar los nuevos retos y los constantes cambios de la economía se encamina a la documentación de los procesos para la prestación de sus Servicios.

El enfoque de un Sistema Integrado Gestión exige a las organizaciones realizar un análisis de las necesidades del cliente, la definición de procedimientos, los mecanismos para el control, el impacto ambiental, la evaluación de los procesos y contar con el Talento Humano formado y capacitado para afrontar el cambio y el mejoramiento continuo del club Deportivo Motilones.

Lograr el diseño del SIG bajo estas normas se constituye como un valor agregado para el Club que busca adaptarse a los continuos cambios en la globalización de la economía, y el mundo competitivo en donde nos desenvolvemos; apuntando a la estandarización de los procesos ha generado un gran importancia para las empresas no importa su estructura grande, mediana o pequeña, lo interesante es el enfrentarse a los retos de la sociedad evidenciando siempre el crecimiento eficiente de la misma.

Es por ello que en el Club Deportivo Motilones Diseñara su Sistema Integrado de Gestión obtendremos el Certificado bajo las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y formaremos parte del selecto grupo de las empresas que a nivel mundial que goza de los beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad y Un Sistema de gestión Ambiental como empresa pionera, proporcionando el desarrollo continuo de nuestros Servicios, la satisfacción de nuestros clientes y la mejor utilización de los recursos naturales.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✚ Diseñar un Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para el Club Deportivo MOTILONES en el proceso de Gestión Formativa

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Realizar un diagnóstico que evidencie el estado actual del club deportivo Motilones frente a los requisitos establecidos en las Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- ✚ Desarrollar la documentación integrada necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de las normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
- ✚ Socializar a las partes interesadas de la organización el diseño del sistema integrado de gestión

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1. ANTECEDENTES

A continuación, se efectúa una descripción de los estudios e investigaciones que sirvieron como guía metodológica para la elaboración de este proyecto:

La presente investigación constituye como marco de referencia a familia de Normas Internacionales ISO en la cual establecen los parámetros de un Sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Gestión Ambiental.

2018: SIGDEP (Sistema De Gestión Deportiva): Diseño de un Sistema de Información en el Club Deportivo Independiente en el marco de la Gestión Deportiva, el Aprovechamiento de los Recursos Humanos y Económicos Existentes y la Sistematización de las Tareas de Carácter Pedagógico y Formativo. (Cardozo, 2018)

“Este proyecto presenta la fase de diseño de un sistema de información para el club deportivo independiente. Se relacionan los aspectos de la gestión de deportiva con las implicaciones, acciones y posibles alcances de la vinculación de la gestión de la información como complemento de las acciones de la gestión deportiva en el marco del aprovechamiento de los recursos humanos y económicos existentes y la sistematización de las tareas de carácter pedagógico y formativo” (Cardozo, 2018)

Aporte a la investigación: Este proyecto muestra la aplicación de la norma ISO 9001:2008 a los procesos de una escuela deportiva independiente, lo cual le permite estructurar

la empresa, mejorar el funcionamiento de los procesos y (Méndez, 2020) demuestra la viabilidad económica.

2018: Aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en Organizaciones del Deporte y la Recreación (Hurtado, 2018).

“Pertinente abordar la necesidad de que las organizaciones que intervienen en los diferentes asuntos relacionados con el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre dispongan de herramientas administrativas tales que les permitan la gestión de sus actividades con la calidad requerida por las comunidades y el impacto esperado desde los planes de desarrollo territoriales.”

Aporte a la investigación: El documento contiene información teórica para la implementación de un sistema de gestión de calidad en organizaciones deportivas con enfoques sistemáticos.

2019: Apoyo Administrativo para la Implementación del S.G.C (Sistema De Gestión De Calidad) en el Área de Talento Humano del Club Deportivo Caterpillar Motor (Caro, 2019).

Dentro del organigrama del Club Deportivo Caterpillar Motor se cuenta en su primer orden de jerarquía las áreas de Presidencia y de Gerencia General, en segundo orden jerárquico se encuentran las áreas de, Sedes de escuela, Departamento de Prensa, Departamento Contable, Departamento Medico, Departamento Deportivo y Departamento de Recursos Humanos. En las áreas de dirección y el área de Talento Humano no se cuenta con suficiente personal que posea los conocimientos en administración deportiva y pueda apoyar dichas áreas, aparte de ello no se cuenta con un sistema integrado de calidad, ya que los procesos y procedimientos se encuentran en un único formato disponible para todos los empleados de la entidad. (Caro, 2019).

Aporte a la investigación: La información plasmada en este documento es importante para la investigación pues muestra como un club deportivo con aspiraciones a las grandes ligas desea implementar la ISO 9001-2015 enfocándose en la gestión de calidad de su empresa y en busca de igualar a clubes deportivos tales como el club español Éibar o a nivel suramericano el club deportivo Boca Juniors.

2019: Documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo NTC-ISO 45001: 2018 al Interior de la Corporación Club Campestre De Neiva “CCN” (Gutiérrez, 2019)

La Corporación Club Campestre de Neiva “CCN” se ve en la necesidad de implementar la norma NTC-ISO 45001 debido a que los 40 trabajadores que son fijos y 12 trabajadores temporales contratados directamente por la corporación han estado expuestos a diferentes peligros como falta de señalización en las áreas de trabajo con un 35,5% , deterioro de las zonas concurridas con un 24,6% , uso inadecuado de sustancias con un 18,5% , mal uso de los elementos de protección personal con un 21,4% y las erróneas aplicaciones que comúnmente los trabajadores cometen por la falta de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y salvar las irregularidades que se pueden ocasionar y que atentan contra su salud física y mental. (Gutiérrez, 2019).

Aporte a la investigación: Los riesgos, las secuelas y sus implicaciones son importantes para toda organización sin importar el ámbito de la misma, el aporte de este documento para la investigación está en los mecanismos de control que se implementan y los procesos que se realizaron para reducir los riesgos.

2019: Documentación de los Sistemas de Gestión de Acuerdo a los Lineamientos Establecidos en las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en los

numerales 4,5 Y 6 para la Empresa de Transporte Rivera del Sur S.A.S de Neiva Departamento Del Huila. (Delgado, Carvajal, & Bahamón, 2019)

RIVERSUR S.A.S es una empresa transportadora dedicada a la prestación de servicios de alquiler de grúas telescópicas, carros machos y equipos petroleros busca mejorar la gestión de calidad en cuanto a sus servicios, generar visibilidad a partir de la gestión ambiental, y crear condiciones laborales seguras para el desarrollo de las actividades de sus trabajadores, documentado los numerales 4, 5 y 6 de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. (Delgado, Carvajal, & Bahamón, 2019)

Aporte a la investigación: Aunque el proyecto descrito no se realiza en una empresa de deportes, si muestra la funcionalidad de los sistemas integrados bajo la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, también evidencia las herramientas para llegar a la implementación efectiva como son Matriz DOFA y Matriz De Riesgos, ISO 14001:2015 Matriz Aspectos-Impactos Ambientales, Matriz Legal e ISO 45001:2018 Matriz De Riesgos y Protocolo de Emergencia.

2020: Gestión de Documentación INDERSANTANDER (El Instituto de Recreación y Deportes de Santander) (Méndez, 2020)

“INDERSANTANDER-, es una institución pública que apoya y promueve el deporte en Santander desde 1999. Es la encargada de la recreación y promoción del deporte en más de 1.300 niños y jóvenes del departamento, además de patrocinar escuelas deportivas, clubes y ligas con escenarios que contribuyan a explotar el potencial de los deportistas y así lograr competencias para participar de torneos departamentales y nacionales. (Méndez, 2020)

De acuerdo a lo anterior, es fundamental que las escuelas deportivas, clubes y ligas tengan vigente toda la documentación, reconocimientos y personería jurídica para poder

mantener el aval para la promoción del deporte en el departamento, dado que cuando dicha documentación no cumple los requisitos mínimos no podrán obtener su aprobación, a esta problemática se le suma los requerimientos de bioseguridad por la emergencia sanitaria Covid-19. (Méndez, 2020)

Aporte a la investigación: Es un trabajo que se desarrolló en tiempos de pandemia durante los cuales las escuelas deportivas estuvieran cerradas y con una incertidumbre en apertura, por lo que la documentación del sistema de gestión y otros requisitos pasaron a un segundo plano, pero debido a la reactivación todos los clubes tuvieron que trabajar en tiempo record para la actualización de su documentación y la inclusión de nuevos requisitos como lo es los protocolos de bioseguridad.

2020: Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Integrado bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la Empresa Experticia Potencial Humano EU. (Gálvis, 2020)

Este trabajo presenta una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión Integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; un estudio realizado para la empresa consultora en procesos de gestión humana Experticia Potencial Humano EU. (Gálvis, 2020)

Aporte a la investigación: El trabajo es un claro ejemplo de organización en estándares de calidad y planeación del sistema integrado de gestión, lo cual impulsa el desarrollo de cualquier organización y en especial a la empresa en la cual se va a desarrollar la investigación.

“Según el ministerio del deporte” el Club deportivo Motilones se rige bajo la normativa nacional del deporte, ley 181 de 2015, en la cual el estado garantiza el patrocinio, fomento, la masificación, divulgación, planificación, coordinación, ejecución y el asesoramiento de la

práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre y la promoción de la educación extraescolar de la niñez y la juventud, en todos los niveles y estamentos sociales del país, en desarrollo del derecho de todas las personas a ejercitar el libre acceso a una formación física y espiritual adecuada. Así mismo la implantación y fomento de la educación física para contribuir a la formación integral de las personas en todas sus edades y facilitarle el cumplimiento eficaz de sus obligaciones como miembro de la sociedad.

3.2.MARCO CONTEXTUAL

“Según el ministerio del deporte” el Club deportivo Motilones se rige bajo la normativa nacional del deporte, ley 181 de 1995, en la cual el estado garantiza el patrocinio, fomento, la masificación, divulgación, planificación, coordinación, ejecución y el asesoramiento de la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre y la promoción de la educación extraescolar de la niñez y la juventud, en todos los niveles y estamentos sociales del país, en desarrollo del derecho de todas las personas a ejercitar el libre acceso a una formación física y espiritual adecuada. Así mismo la implantación y fomento de la educación física para contribuir a la formación integral de las personas en todas sus edades y facilitarle el cumplimiento eficaz de sus obligaciones como miembro de la sociedad.

Mientras transcurría la pandemia del COVID 19 los niños, niñas y jóvenes de la calle séptima (7) del barrio Motilones comenzaron a presentar conductas agresivas, bajo rendimiento académico, estrés, ansiedad, empleando la mayor parte del tiempo a juegos en línea y un uso excesivo de aparatos electrónicos como tabletas y celulares.

Algunos padres de familia, al ver esta problemática decidieron convocar una reunión para evaluar la situación y dar algunas posibles soluciones. Dentro del grupo de padres de familia se encontraba el señor Jeffrey Balmaceda Mora, licenciado en educación física, quién propuso realizar actividades lúdico recreativas y se ofreció como voluntario para realizar esta labor a las niñas, niños y jóvenes que desearan recibir las clases tres veces por semana, una hora diaria y así de esta manera poder mitigar el sedentarismo y la adicción a la tecnología que por épocas de pandemia aquejaba a la comunidad.

En el mes de octubre de 2020, con todas las medidas de bioseguridad, se iniciaron las actividades físicas con 5 niños, en el porche de la casa del licenciado Jeffrey. Al transcurrir dos semanas de actividades el grupo de niños(as) se hacía cada vez más grande y la idea estaba dando buenos resultados, al punto que los jóvenes solicitaban que las clases se realizaran todos los días.

El impacto fue tan positivo que se convocó nuevamente a reunión de padres de familia para rendir informe de las actividades físicas, del comportamiento de los niños y la necesidad de adquirir implementos deportivos para los entrenamientos, los cuales ya no se podrían realizar en la casa del docente por temas de espacio.

Y de esta reunión se propuso la legalización de la recreación de este grupo de niños, niñas y jóvenes mediante la conformación de un club deportivo que se llamaría Motilones en honor al barrio donde está ubicada la comunidad.

Mediante resolución 099 de 10 de junio de 2021 el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte otorga el reconocimiento deportivo al Club deportivo Motilones, ubicado en la ciudadela de Juan Atalaya en la ciudad de Cúcuta, departamento de Norte de Santander.

Por otra parte, cabe resaltar que el Club Deportivo Motilones tiene su propio estatuto interno, el cual fue aprobado por la asamblea general o dueños accionistas. Este estatuto brinda las normas por las que deben regirse los accionistas, entrenadores, deportistas y demás colaboradores del club.

Ilustración 1. Organigrama Club Deportivo Motilones



Fuente 1. Elaborado por Los Autores

3.2.1. MISIÓN

“Somos el club Deportivo Motilones comprometidos en la formación y desarrollo de los niños y niñas y jóvenes de la región a través de la actividad física y la práctica del Fútbol, mejorando su calidad de vida y desarrollo integral respaldados en el grupo de profesionales y cuerpo técnico.”

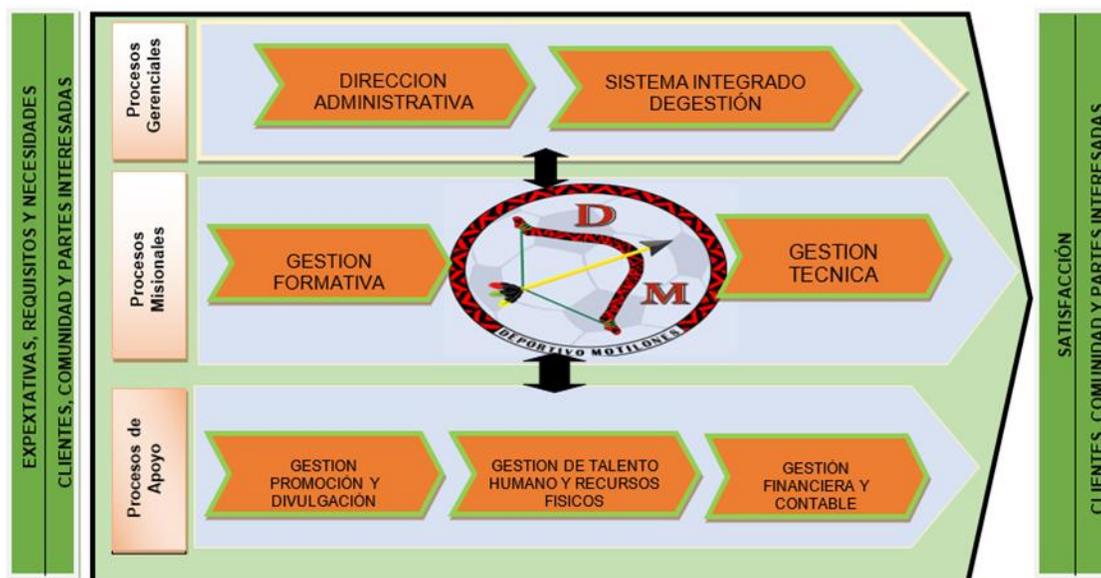
3.2.2. VISIÓN

“Ser reconocidos en el Oriente Colombiano un Club deportivo líder en responsabilidad social y en el desarrollo de habilidades futbolísticas y su formación como personas con valores y responsabilidades dentro y fuera del club, apoyados en el talento humano, metodología innovadora de entrenamiento y un servicio de alto impacto”.

3.2.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Promover el desarrollo y bienestar de nuestro equipo de trabajo a través de programas de entrenamiento e integración.
- Fomentar el reciclaje, y la reutilización de recursos como herramienta de conservación del medio ambiente.
- Mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios para contribuir con la satisfacción de nuestros clientes
- Velar por la custodia y manejo de los dineros del club deportivo motilones y el manejo confiable, oportuno y veraz de la información financiera.

Ilustración 2. Mapa de Procesos



Fuente 2. Elaborado por los autores

/

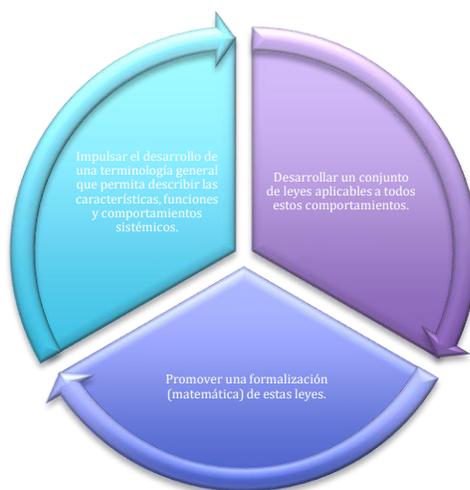
3.3.MARCO TEORICO

El Sistema de Gestión es una herramienta administrativa que ayuda a las organizaciones al logro de sus metas y objetivos, en donde se evidencia la interacción de sus procesos y el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada una de las Normas aplicables y el compromiso con sus partes interesadas; para el desarrollo de nuestro trabajo referenciamos algunos conceptos que son fundamentales para el diseño de la presente propuesta.

3.3.1. Teoría General de los Sistemas

La teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo multidisciplinarias. En la TGS lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen; ofreciendo un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación entre especialistas y especialidades. (Zambani, 2004.) Los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

Ilustración 3. Objetivos originales de la Teoría General de Sistemas



Fuente 3. Zambani (2004) Comunicación y medios para el desarrollo de América Latina y el Caribe

La primera formulación en tal sentido es atribuible al biólogo Ludwing Von Bertalanffy (1901-1972), quien adoptó la denominación "Teoría General de Sistemas". Para él, la TGS debería constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales, y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos. La meta de la Teoría General de los Sistemas no es buscar analogías entre las ciencias (humanas, sociales, naturales, etc.), sino tratar de evitar la superficialidad científica que ha estancado a las ciencias. Para ello emplea como instrumento, modelos utilizables y transferibles entre varios polos científicos, toda vez que dichos modelos sean posibles e integrables a las respectivas disciplinas. (Zambani, 2004, págs. 2-3)

3.3.2. Teoría organizacional

El desarrollo de la práctica administrativa a través del tiempo con el apoyo de la teoría organizacional y la investigación en este ámbito ha dado lugar a cambios sustanciales, como el desarrollo y fortalecimiento del enfoque sistémico, de tal manera que surgen modelos de organización cuya apropiación de los conceptos de la teoría general de sistemas han llevado a la aplicación de términos y procesos en las empresas.

Atendiendo al carácter de sistemas abiertos de las organizaciones relacionados con la gestión para satisfacer y mantener un estado de homeostasis y poder así adaptarse al entorno en

el que se encuentren inmersas es claro que el modo de organización y supervivencia de estas depende de las tareas que ejecuta y el entorno con el que está en contacto, de tal manera que las organizaciones que trabajan con más eficacia comparativamente con las que se desarrollan en entornos competitivos y turbulentos resultaran ser más estables. (González, 2019, págs. 25-30)

La generación de nuevas teorías administrativas es el resultado del planteamiento de las teorías clásicas en relación con el comportamiento de la empresa y su relación con el entorno en el que se encuentra. Debe ser claro que los modelos administrativos no se vuelven caducos por los cambios presentes en el entorno, sino que la teoría administrativa no da cuenta del funcionamiento de las organizaciones y su relación con el entorno ya que es ésta la que fundamenta el progreso y adecuación a las variaciones del medio.

Lo anterior podría ser el resultado de que las teorías no consideraran factores que estando presente pasaban desapercibidos para los fundadores del Management o que solo explicaran el funcionamiento de una organización en circunstancias particulares de la historia y la industria sin considerar factores sociales, económicos o políticos del entorno conduciéndolos así a no comprender y considerar los aspectos que realmente afectan la gestión y el ajuste en las empresas, que es lo que posibilita su permanencia y vigencia en el mercado (González, 2019, págs. 25-30)

Acorde con lo anterior el fundamento del enfoque expuesto es la inestabilidad y el caos en directa relación con el cambio constante, son las empresas las que a través de su dinámica dan paso a nuevas proposiciones y el no considerar estos aspectos pueden ocasionar desequilibrio entre el sistema y el macro sistema que la contiene condicionándola a fallas y posible peligro de conservación.

3.3.3. *Sistema de gestión*

El sistema de gestión de la calidad es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. El fin de implementar un sistema de gestión empresarial es unificar la operación de todas las áreas del negocio para alinearlas con los objetivos de la empresa. Es importante que cada área tenga claro y definido tanto su objetivo como sus metas. Esto da la garantía de direccionar tu negocio más fácil y eficazmente. Este mecanismo de gestión documenta cada uno

de los procesos de la empresa. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021) Aunque cada industria tiene sus propias necesidades, generalmente todos los sistemas de gestión deben tener las siguientes especificaciones:

- Organización
- Políticas de calidad corporativas
- Objetivos de la empresa
- Procedimientos contables
- Movimientos financieros
- Detalle de los productos y/o servicios
- Registro de clientes

3.3.4. Planeación estratégica y el control de gestión

A principios del siglo XX, Henri Fayol describió cinco actividades gerenciales básicas, aquellas que todo gerente debe realizar: Planificar, organizar, instruir, coordinar y controlar. Sin embargo, en la administración de empresas, se han considerado cuatro (4) funciones básicas de todo proceso administrativo: Planificar, organizar, dirigir y controlar.

La función de planificar consiste en definir metas, establecer estrategias: Que voy a hacer y cómo voy a lograrlo. A continuación, se presentará un breve recorrido sobre el concepto de planificación bajo la óptica de algunos autores, para luego analizar la existencia de nexos entre planeación y control. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

La planificación es considerada como una estrategia, acompañada de un conjunto de decisiones sobre las metas que tiene que cumplir la compañía, revisando que acciones deberá emprender y buscar los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos.

Por otro lado, Montes y Montilla (2014), plantean que no es suficiente tener una planificación, ésta debe ser orientada hacia las necesidades de los clientes, y surge el concepto de planeación estratégica, como el mecanismo de alta gerencia para tomar acciones sobre los objetivos de una organización, “los mercados en los que competirá, los productos y servicios que ofrecerá, la forma particular en que interactuará con sus competidores y las políticas que seguirá para manejar las relaciones con sus clientes, accionistas, empleados y la comunidad en la que operará” (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Según Castillo (2007) plantea que el “diseño organizacional es un proceso para determinar la estructura de la organización que es más conveniente para la estrategia, el personal, la tecnología y las tareas de la organización” (p, 23). Así mismo, la estructura organizacional es una distribución que desarrollan los directivos para separar, organizar y coordinar las tareas de la empresa. En esta etapa, para Galindo (2006) es importante que se identifiquen las funciones y las responsabilidades con el fin de orientar y motivar a cada uno de los trabajadores de la organización para que vayan encaminados a la consecución de los objetivos organizacionales.

Castillo (2007), define el proceso de dirección como “aquel que influye en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a las metas de la organización”. Además, plantea y tiene relevancia las habilidades humanas de la administración. La función del Control es la que cierra el ciclo de las etapas de la administración. El desarrollo se enfocará en la definición y conceptualización de Control y se enfatizará en el Control de gestión. No obstante, después del control se debe volver a iniciar y planificar, pues el control no podría existir sin la planificación, ya que ésta determina sus características: No puede controlarse algo que no se ha planeado. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Para Montes y Montilla (2014) “la planeación y el control de gestión son dos elementos indisolubles en el proceso gerencial; no tendría sentido planear y no controlar el proceso de ejecución, o controlar algo que no se planeó de forma previa. Planeación y control de gestión contribuyen al mismo propósito: alcanzar los objetivos de la organización” (p, 24).

Planificar es decidir de antemano qué hacer y cómo hacerlo, es una de las funciones gerenciales básicas que se debe desarrollar antes de ejecutar cualquier proyecto. Por tanto, la planificación es estrechamente relacionada con la creatividad y la innovación. Es un medio, pero no un fin, ya que es flexible a nuevos planteamientos, debido a los cambios que puedan sufrir algunas de sus variables.

La falta de una planificación adecuada lleva a un control deficiente de los procesos y de la organización, atención de imprevistos recurrentes, no medición de la gestión de todos los departamentos o del logro de metas de compañía, visión a corto y no a largo plazo, falta de criterio para decidir inversiones y gastos, junto con peligrosos factores de costos, por ejemplo: desperdicios de dinero, tiempo y oportunidades que pueden llevar a la quiebra de la compañía o negocio, entre otros. Según Palacios (2010) “la planeación estratégica-PE es un esfuerzo sistemático formal de la empresa para establecer sus propósitos básicos que a través de planes

detallados permiten la implantación de objetivos y estrategias que logren el cumplimiento de dichos propósitos” (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

3.3.5. *Gestión de la Calidad Total*

La calidad total al interior de las empresas es asimilada como la dinámica de la gestión que vincula aspectos fundamentales como son la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, de sus empleados, accionistas y la sociedad, haciendo uso de los recursos con los que cuenta. En tal sentido la calidad total se concibe como el más alto avance que ha tenido la calidad a través del tiempo, inicialmente se consideró como control de la calidad, aseguramiento de la misma, hasta llegar convertirse en el concepto actual que es el de calidad total, en estrecha relación con la mejora continua, cuyos principios fundamentales están basados en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, mejora continua de los procesos al interior de la organización, fidelidad total de la dirección, empoderamiento dinámico de todos los miembros de la dirección, apoyo de los miembros pertenecientes a la organización y promoción del trabajo en equipo, inclusión de proveedores en el sistema de calidad de la organización, determinación de los procesos críticos de la empresa basado en un enfoque sistémico y determinación de decisiones con base en la información obtenida, todo ello a fin de realizar una gestión de la calidad total. (González, 2019)

Como filosofía la calidad total promueve la mejora continua, la participación activa de toda la organización teniendo como eje central el cliente tanto externo como interno.

Ilustración 4. Enfoque de la calidad total



Fuente 4. González (2019) Gestión de la Calidad Total

Son varios los autores que han aportado desde su perspectiva al concepto de calidad, sin atender en consideración a periodos y lugares. Es así como para K. Ishikawa, el control de la calidad es el equilibrio que resulta entre desarrollo, diseño, producción y comercialización de los productos y servicios que ofrece una compañía y la compra a satisfacción de los clientes, también en relación directa con la eficacia en el uso de los recursos destinados a su producción, y la utilidad ideal para la organización.

Por otra parte, para Juran la calidad está representada en la agrupación de atributos de un producto que puede suplir las necesidades de los clientes, lo que lleva a que el mismo sea satisfactorio. Es decir que para Juran la calidad es la ausencia de imperfección o falla. Acorde con las definiciones dadas a calidad, la Sociedad Americana para el control de la calidad (ASQC) la determina como la agrupación de atributos de un producto, proceso o servicio que le confieren capacidad para satisfacer las necesidades en los clientes en relación con la seguridad y fiabilidad en cuanto al cumplimiento de especificidades en un tiempo determinado, así como el servicio prestado por éste, el cual es respaldado por el fabricante y distribuidor en caso de presentarse defecto o imperfección en éste. (González, 2019, págs. 30-33)

De acuerdo con la Norma NTC ISO 9001: “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el

impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”. Las diferentes definiciones de la calidad nos permiten determinar que está articulada con la promoción del mejoramiento continuo, en la que la participación activa y dinámica de todas las partes de la organización contribuyen al logro de requisitos que satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En la actualidad las organizaciones indistintamente de su clasificación y tamaño enfrentan clientes, concedores de sus necesidades, los cuales determinan además los productos y servicios que requieren para sí, lo que conlleva a que las empresas consideren la calidad como la gestión sistémica que les permita mejorar su productividad y competitividad a fin de contribuir con su permanencia en el mercado. (González, 2019)

3.3.6. Gestión por Procesos

Puede ser conceptualizado como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

La gestión por Procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Para Gómez, 2009, la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas. Este autor introduce un nuevo elemento que es la consideración de los intereses de la empresa, luego no absolutiza la visión del cliente. (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014)

Lo anterior se amplía por Carrasco, 2012, cuando plantea que la gestión de procesos es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente, (Juan Bravo Carrasco, 2012). Este autor introduce términos como la formalización y el control, ello puede favorecer la regulación de los procesos de gestión.

A partir del análisis de estas definiciones se puede determinar los siguientes rasgos característicos de la gestión por procesos:

Es una forma de organización para la dirección de una entidad.

Centra la atención en los procesos de dicha entidad, mediante su identificación, documentación, control y mejora continua.

Está enfocado a obtener la satisfacción de ambas partes con énfasis en el cliente.

Los procesos en su actuar transformador evidencian determinadas características, que es importante conocer, dada la implicación que su adecuada comprensión y análisis tiene sobre la gestión que de los mismos se realice. (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014) Así, entre las más importantes se encuentran:

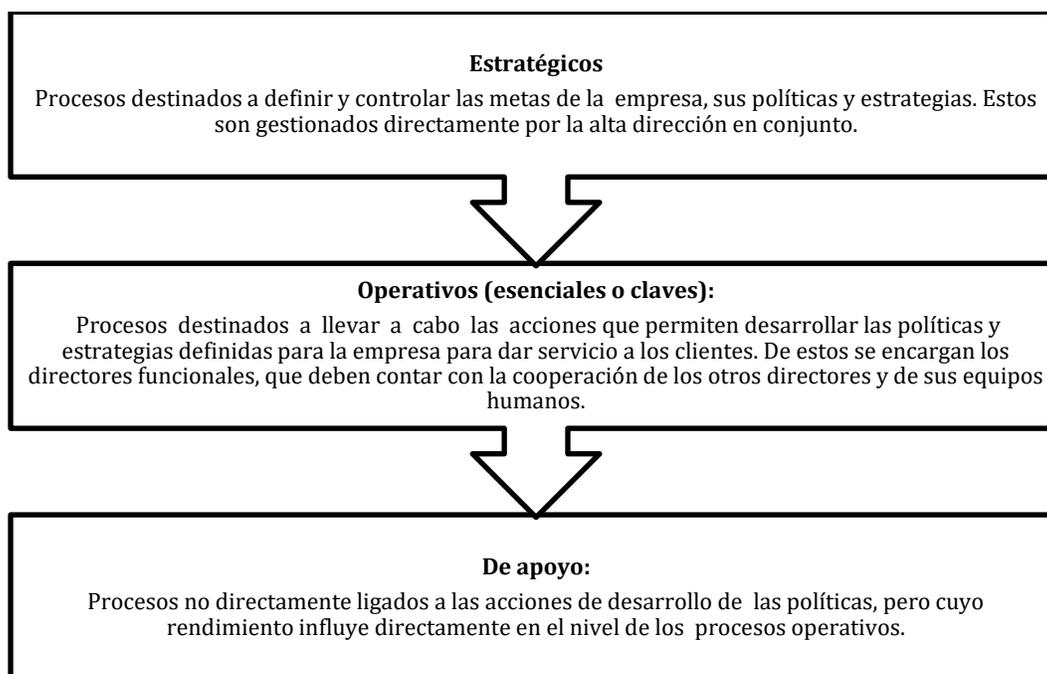
La repetitividad: esta es la que justifica el hecho de que se inviertan esfuerzos y recursos en mejorarlos, pues el efecto del esfuerzo invertido se multiplica prácticamente por la cantidad de veces que se repita el proceso. De ahí la importancia de elaborar procedimientos que especifiquen con precisión las formas de realizar las actividades del proceso y por ende el proceso en cuestión. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

La variabilidad: esta se manifiesta en las desigualdades que se pueden obtener y de hecho se obtienen generalmente, en los resultados luego de producirse en diversas ocasiones el proceso (repetitividad), repercutiendo en su eficacia. Existen disímiles técnicas para el estudio y análisis de estas variaciones con vistas a lograr el control necesario sobre las mismas.

Son susceptibles de ser mejorados: los procesos siempre se pueden mejorar, constantemente se encuentra algún detalle, alguna secuencia que aumenta su rendimiento en aspectos de la productividad de las operaciones o de disminución de defectos, en vistas de optimizar su resultado. Además, los procesos han de evolucionar para adaptarse a los requisitos cambiantes de mercados, clientes, nuevas tecnologías, etc.

Rebasan las estructuras funcionales: los procesos no tienen fronteras claras como las que tienen los departamentos de una organización y con frecuencia cruzan los límites funcionales repetidamente. Ello hace que en ocasiones fuercen la cooperación entre las distintas estructuras organizativas de la organización, ello propicia el desarrollo de una cultura organizacional más abierta y menos jerárquica, que puede contribuir a obtener mejores resultados. (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014) Entre los tipos de procesos se destacan los siguientes:

Ilustración 5. Tipos de proceso



Fuente 5. Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández (2014) La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos

3.3.7. Modelos de Gestión Empresarial

Un modelo representa el soporte conceptual de conjeturas en el que se establece la fusión de múltiples actividades. Si se relaciona con la administración hace alusión a la manera interrelacionada como se estandarizan las actividades. En tal sentido el modelo de gestión se refiere a la representación teórica por medio del cual se realiza un proceso.

El modelo puede también ser según Harold Koontz y Heinz Wheihrich: “La abstracción de los sucesos que rodean un proceso, una actividad o un problema. Aíslan una entidad de su entorno de tal manera que pueda examinarse sin el “ruido” o perturbación de otras influencias del medio circundante”.

La aparición de nuevos modelos productivos de la acumulación tanto cuantitativa como cualitativa de conocimiento según Thomas Khun, genera un fenómeno al que llama “cambio de paradigma” que en alta probabilidad genera transformación en los componentes del modelo previo, conservando los que considere importantes para sí. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Tomando como referencia los modelos que reflejan las organizaciones sociales acorde con los postulados de Barley y Kunda, en la que resaltan la dinamización de los paradigmas en

dos direcciones importantes como son los modelos de control normativo y modelos de control racional. Así los modelos de control normativo regulan el comportamiento de los integrantes de las organizaciones por medio de la creación de reglas aceptadas y validadas para ser cumplidas por todos los miembros.

En relación con los modelos de control racional rigen también el comportamiento, pero de manera diferente, ya que las normas son establecidas para ser cumplidas y en la creación de las mismas no tiene injerencia o control los que deben cumplirlas, son determinadas por la dirección de las empresas o en el caso de sociedades el estado. Su cumplimiento está sujeto a penalización so pena de incumplimiento la cual puede ser por sanción o disgregación de la organización social. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Los modelos de gestión aplicados en ámbitos y a fines particulares son la base para implantar los sistemas de aseguramiento de la calidad en cualquier tipo de organización, así mismo contribuyen en la formalización y sistematización de procesos en el entorno organizacional. En relación con las empresas son un aporte significativo para su desarrollo ya que fortalece la gestión para afrontar los cambios en el ámbito global, sumándole valor a ésta a través del cumplimiento de requisitos y expectativas de las partes interesadas, lo que finalmente redundará en la mejora de procesos que incrementarán su nivel de competitividad y por ende su permanencia en el mercado competitivo. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

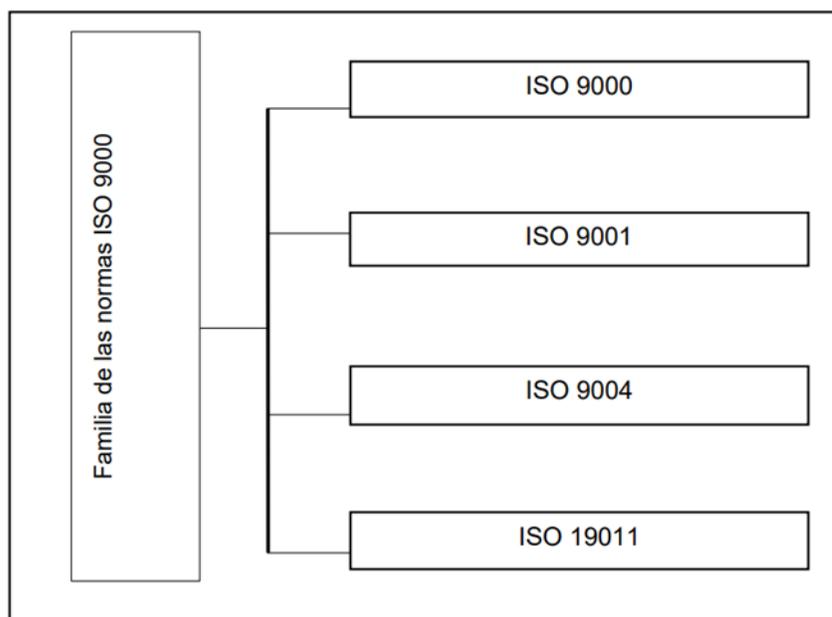
3.3.8. *Modelo de gestión de la calidad ISO 9001:2015*

El modelo más acogido por las empresas a nivel mundial para la gestión de la calidad es la ISO 9000, comprende una serie de normas de sistemas de gestión de la calidad, que ha evolucionado desde su creación en 1987, por la Organización Internacional de Normalización (ISO), federación mundial de organismos nacionales de normalización con sede en Ginebra, en procura de la aplicación de estándares para mejorar procesos y actividades en las organizaciones con el fin de asegurar la calidad de sus productos o servicios ofrecidos al cliente bajo la máxima de que lo que se hace se hace bien, refiriéndose al sistema de gestión de la calidad más no a los productos o servicios de las organizaciones. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Estas normas de gestión de la calidad de la ISO son aplicables a cualquier tipo de empresa en el mundo. Las normas han aportado positivamente en la gestión de las empresas, dentro de los beneficios más relevantes están la mejora continua de la calidad de los productos y

servicios que ofrece, mejora en oportunidad en la atención al cliente, transparencia en el desarrollo de los procesos, aseguramiento del cumplimiento de los objetivos en concordancia con la normatividad vigente, identificación de la relevancia de los procesos y las interacciones al interior de la organización, integración del enfoque por procesos al trabajo, determinación del alcance de las funciones del personal, obtención de recursos con base en las necesidades del cliente, aumento en la satisfacción y mejor percepción de la organización por parte del cliente, incremento de la producción, disminución de los costos, mejora en la comunicación y satisfacción del cliente interno, en el ámbito laboral representa una ventaja en competitividad con el consecuente incremento de oportunidades en las ventas. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Ilustración 6. Familia de Normas ISO 9000



Fuente 6. Comité Técnico ISO/TC 176 (2005, pp. 6-7)

En la actualidad la norma ISO 9001:2015 surge como resultado de la revisión de la versión 2008, a fin de adaptarse a la dinámica compleja del entorno empresarial, nuevas prácticas y tecnologías, es la quinta de las ediciones de la norma y se plantea como objetivos conservar la aplicabilidad de la norma a cualquier tipo de empresa como también promover la articulación con otra normas creadas para los sistemas de gestión elaboradas por la ISO, considerando que la ISO 9001 abarca un alto porcentaje de las certificaciones a nivel global (80%).

Las bases conceptuales sobre la que descansa el sistema de gestión de la calidad son los principios, los que se constituyen en normas básicas para la dirección de las organizaciones. El enfoque a largo plazo está dado por la mejora continua y la identificación de necesidades de todas las partes interesadas.

En este orden de ideas el sistema de gestión de la calidad es el recurso a través del cual se organiza la administración de la calidad, su estructura contribuye a soportar los procedimientos hacia las actividades relacionadas directamente con ésta. Las empresas con un enfoque hacia la calidad se proponen una vez establecido este mecanismo que el mismo funcione de manera efectiva. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Acorde con los requerimientos de la ISO de manera general se pueden plantear requisitos para dar cumplimiento a la norma e implementarlos en cualquier organización. Estos requisitos son la identificación, articulación, control y evaluación de los procesos requeridos para su sistema de gestión de la calidad, la identificación de necesidades y expectativas del cliente, determinación de la política de calidad como un compromiso con la mejora continua, establecimiento de procesos de comunicación al interior y con el entorno del sistema de gestión de la calidad a fin de divulgar la política, objetivos y procesos del sistema así como en la atención a las partes interesadas, uso de los análisis productos de las revisiones regulares del sistema para la toma de decisiones en relación con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

En concordancia con lo expuesto anteriormente la norma ISO 9001:2015, contiene los principios y requisitos a que deben acogerse las empresas que pretendan implementar un sistema de gestión de la calidad orientado a la satisfacción de sus clientes, así como también su capacidad de cumplir con los estándares de certificación. En la norma actual los ocho principios tradicionales de la gestión de la calidad pasan a ser siete.

Atendiendo a la estructura del modelo de gestión con base en la norma, el liderazgo y compromiso está representado en la alta dirección, que asume la responsabilidad del desempeño eficaz del sistema de gestión, por medio de la implementación de la política y los objetivos de calidad de tal manera que éstos respondan a la articulación contexto y estrategia formulada por la organización. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

En las empresas la alta dirección corresponde a propietarios y gerentes de éstas, los cuales deben basar su gestión en el enfoque por procesos. Es desde la dirección asumida con

liderazgo y compromiso donde se lleva a cabo la integración entre procesos adelantados, requisitos de los sistemas, negocios de la organización y pensamiento basado en el riesgo, donde se asignan también recursos que posibilitan el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad para la consecución de resultados planteados acorde con los objetivos establecidos.

Es necesario involucrar a las personas bajo el control de la organización a fin de dar respuesta a las necesidades y requerimientos de toda parte interesada a través del apoyo brindado a éstos, la promoción de la mejora continua y el fortalecimiento de los roles que hacen parte de la dirección en cada área deben dar cuenta de su responsabilidad.

En relación con la política de calidad esta respalda el propósito de la organización considerando su contexto, en articulación directa con los mismos; es también soporte de la dirección estratégica y adicionalmente determina los objetivos de calidad que deben ser alcanzados. A través de la política de calidad se establece el cumplimiento de requisitos aplicables, es decir que determina los métodos por medio de los cuales se deben desarrollar las actividades, estima el nivel de cumplimiento que ha logrado la organización. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Así mismo asigna recursos tanto financieros como humanos para dar cumplimiento a los objetivos planteados los cuales deben concebirse como cifras materializables por periodos determinados, de manera que puedan estar presentes en todos los niveles de la organización en conexión directa con las metas alcanzables generales de la organización. Es necesario que éstos sean alcanzables y realistas. En cuanto al incumplimiento de los objetivos trazados dará lugar a la revisión de los procedimientos y la automática responsabilidad de los involucrados en los procesos en cuestión.

En cuanto a los recursos la organización debe garantizar su disponibilidad para el soporte del sistema de gestión de la calidad, considerando las capacidades y limitaciones internas y externas y lo que requerirá de proveedores externo. Los recursos destinados a la contratación del personal capacitado para adelantar la implementación, operación y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

En igualdad de condiciones es necesario que establezca y visiones las necesidades que se puedan presentar a futuro a fin de mantener la infraestructura para la operación de los procesos que den cuenta del logro de la conformidad de los productos y servicios atendiendo además a un ambiente adecuado para la operación de sus procesos. Para la ejecución la norma determina que

es necesario proporcionar recursos con validez y fiabilidad para realizar el seguimiento o medición para la verificación de la conformidad de productos o servicios. En este sentido es necesario identificar y verificar los requisitos explícitos como también los necesarios para conseguir la aptitud del suministro de la entrega y los requisitos legales de las partes interesadas. Así los recursos deben ser apropiados para el tipo específico de actividad de medición y seguimiento. La finalidad de su mantenimiento es el aseguramiento de la idoneidad permanente para su propósito. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

La evaluación del desempeño contempla el seguimiento, medición, análisis y evaluación a fin de determinar eficacia del sistema de gestión de la calidad, si cumple con su finalidad y conduce al logro de los resultados deseados. El fin mismo de esta valoración es determinar si los inconvenientes presentados en el sistema de gestión de la calidad han sido debidamente tratados y si vuelven a presentarse, determinando si la acción tomada para su corrección fue apropiada y establecer así la satisfacción del cliente. El seguimiento en mención varía de una organización a otra y está directamente relacionado con el nivel de desarrollo del sistema de gestión de la calidad lo que permite anticiparse o actuar oportunamente frente a potenciales problemas.

La evaluación del desempeño necesariamente debe incluir la conservación de la información documentada que sirva como evidencia de las acciones emprendidas y los resultados obtenidos. En relación con los métodos de evaluación con base en los requisitos de la norma se busca que se adapten a la dinámica de la organización, los mismos pueden consistir en reuniones, análisis de cuotas del mercado, informes de agentes comerciales o estudio de situaciones focalizadas. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

De igual manera siendo la medición de la satisfacción del cliente uno de los requisitos de la norma condiciona a la organización a contar con un método para recabar información acerca de la percepción que le genere el cumplimiento o no de los requisitos. Cualquiera que sea el tipo de método empleado por la organización debe conducir al análisis y evaluación de la información obtenida a fin de establecer conformidad de productos o servicios, grado de satisfacción del cliente, desempeño del sistema de gestión, valoración de la efectividad de la planificación, eficacia de acciones tomadas frente a riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores externos y obviamente la necesidad de realizar mejoras en el sistema de gestión de la calidad, para ello se puede hacer uso de métodos de análisis de datos con técnicas estadísticas. Las auditorías forman parte de las herramientas utilizadas para la evaluación de desempeño en

una organización, proporcionan información acerca de los requisitos propios de la organización y los establecidos por la norma internacional, deben ser ejecutados de manera planificada y en periodos regulares, puede ser la base para la declaración de autoevaluación y auto conformidad en una organización. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

En tal sentido las auditorias deben ser ejecutadas por auditores ajenos a los procesos que se auditan permitiendo así que éstos actúen con libertad que conduzca a una valoración objetiva sobre el cumplimiento de procedimientos y objetivos establecidos. Acorde con lo anterior la organización debe planificar, establecer y mantener uno o varios programas de auditoría, considerando la importancia de procesos involucrados, cambios que afecten a la organización y auditorías previas. Los resultados obtenidos de las auditorías realizadas deben ser informados a las direcciones pertinentes para la realización de las correcciones requeridas de manera oportuna y conservar la información documentada que sea evidencia de respaldo del programa de auditoria al interior de la organización, así como también las acciones tomadas frente a hallazgos de no conformidades. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

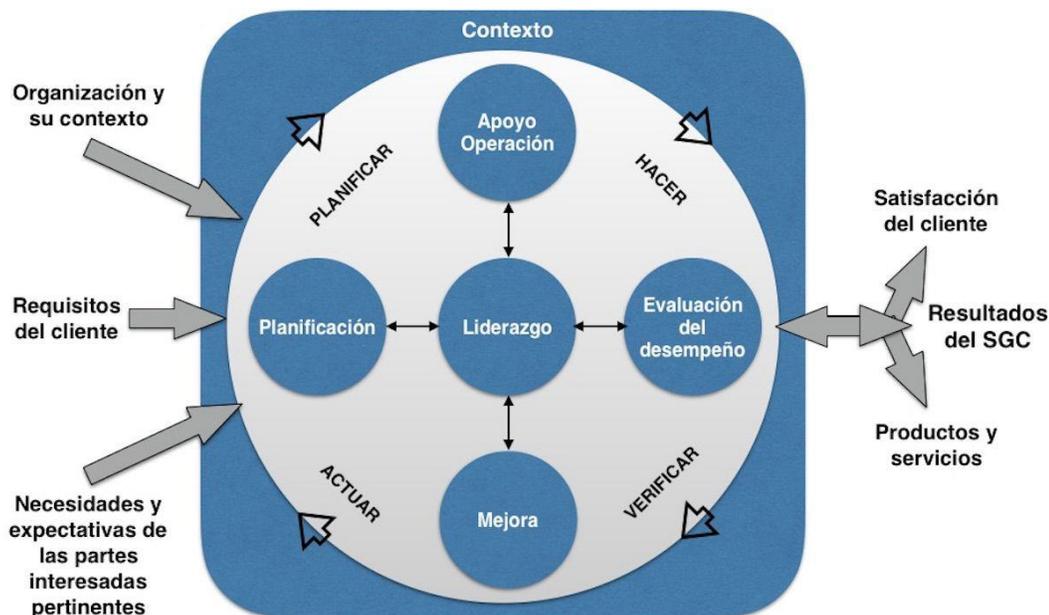
En relación con la revisión por la dirección ésta debe revisar el sistema de gestión de la organización de manera sistemática para asegurar su conveniencia, adecuación eficacia y articulación con la dirección estratégica y a través de las mismas generar decisiones y acciones que respalden las oportunidades de mejora, cambios en el sistema de gestión y recursos necesarios.

Para la mejora continua en las organizaciones es necesario implementar acciones para cumplir al máximo con los requisitos del cliente y aumentar el grado de satisfacción de éste, lo que implica mejorar productos y servicios, reducir efectos no deseados, incremento de la mejora y eficacia del desempeño del sistema por medio del fortalecimiento del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, la confrontación de los resultados de auditorías, análisis de la información obtenida, implementación oportuna de acciones de intervención frente a no conformidades y la participación de la dirección en este proceso.

El seguimiento sistemático y planificado dará cuenta de la eficiencia del sistema de gestión en articulación directa con el direccionamiento estratégico en la organización. Acorde con lo anterior en la construcción de un sistema de gestión juegan un papel relevante la política y objetivos de calidad en cabeza de la alta dirección, recursos, procesos para la producción de bienes y servicios, el seguimiento y la mejora continua, contando con la participación y

empoderamiento de todo el personal bajo la dirección de la empresa. (Salazar, Gutiérrez, & Espeleta, 2021)

Ilustración 7. Representación de la estructura de la norma Internacional ISO 9001:2015

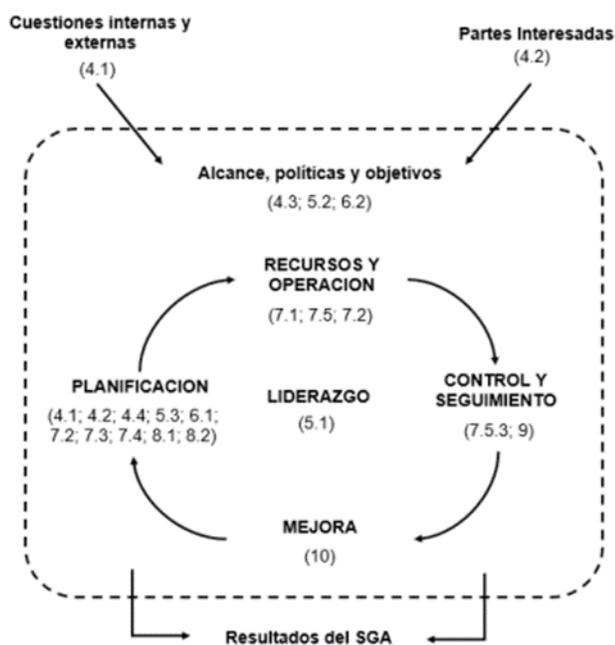


Fuente 7. Norma Técnica Colombiana NTC, ISO 9001: 2015, Icontec Internacional

3.3.9. Modelo de gestión ambiental ISO 14001:2015

El modelo de gestión ambiental del estándar internacional ISO 14001 en su versión 2015 presenta cambios en la estructura e involucra nuevos conceptos a fin de dar respuesta a los retos organizacionales y necesidades actuales relacionadas con el medioambiente. En la Figura 6 se detalla el modelo del SGA según la ISO 14001:2015, un modelo que se basa en el enfoque a procesos y el ciclo de mejora (PHVA).

Ilustración 8. Representación de la estructura de la norma Internacional ISO 14001:2015



La norma ISO 14001:2015 presenta una estructura de alto nivel, diseñada con el propósito de facilitar los procesos de implementación e integración de los sistemas de gestión. La estructura de alto nivel ha sido diseñada como un modelo genérico, cuya uniformidad y coherencia busca propiciar la alineación y compatibilidad con las diferentes normas de sistemas de gestión (Alzate-Ibañez, 2017, p. 584).

Como se observa en la figura 6, el modelo de gestión se alimenta de la información del contexto organizacional en términos de cuestiones internas y externas, y necesidades y expectativas de las partes interesadas. El estudio del contexto organizacional se constituye como un elemento clave para la identificación de las condiciones ambientales que pueden llegar a afectar o verse afectadas por las actividades de la organización, comprendiendo de esta forma la organización y su entorno (ISO 14001:2015).

El estudio del contexto organizacional actual facilita la planificación de las actividades de los procesos del sistema de gestión ambiental de forma tal que sean pertinentes y apropiados para enfrentar las condiciones del futuro, así como para garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. De acuerdo a Guoyou et al. (2013), los interesados ambientales se categorizan en cuatro grupos: (1) reguladores, (2) organizaciones, (3) comunidad y (4) medios de comunicación; las empresas que gestionan de forma sistemática las relaciones con estas partes interesadas generan beneficios para mejorar su desempeño ambiental y financiero, de lo contrario corren el riesgo de sufrir una posible pérdida.

Por otra parte, el liderazgo como eje fundamental del sistema de gestión se asume desde la cabeza de la alta dirección, quien se encargará de generar empoderamiento en todos los niveles en relación con el SGA. Los roles, responsabilidades y autoridades son específicas para cada uno de los implicados en el SGA, por lo tanto, el compromiso se alcanza siempre y cuando exista conocimiento y comprensión por parte de cada persona involucrada en el SGA sobre el papel que desempeña para el cumplimiento de los resultados previstos. Esto implicará un cambio en los canales de comunicación y en la forma de gestionar los asuntos relacionados con el medioambiente.

El modelo de gestión de la norma ISO 14001:2015 se basa en el principio de mejora, cuyo propósito es mantener los niveles actuales de desempeño y prever los cambios necesarios para que la organización responda a las dinámicas del entorno. De acuerdo a los estudios desarrollados por Heras (2013) y Ejdy (2016), los factores cruciales durante el proceso de mejora del SGA se encuentran relacionados con aspectos tales como el direccionamiento estratégico organizacional, la cultura organizacional, el compromiso de la alta dirección, la integración con otros sistemas de gestión y programas ambientales, la motivación y el compromiso del personal, los mecanismos de evaluación y los recursos financieros.

Finalmente, la planificación involucra dos aspectos substanciales: (1) acciones para abordar riesgos y oportunidades y (2) aspectos ambientales de actividades, productos y servicios desde una perspectiva de ciclo de vida. Como mecanismo preventivo y de mejora del SGA, la norma aborda de manera explícita la identificación de riesgos y oportunidades. De acuerdo con

la ISO 14001:2015, la organización deberá determinar los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales, requisitos legales y demás requisitos y cuestiones que hayan sido identificados en el análisis del contexto organizacional. En este sentido, la gestión de los riesgos y oportunidades permite a las organizaciones garantizar el cumplimiento de los objetivos del SGA a partir de la minimización de los impactos negativos que pueden llegar a afectar su capacidad de respuesta y el aprovechamiento de las oportunidades.

Por otra parte, el análisis del ciclo de vida del producto o servicio para la determinación de los aspectos ambientales busca asegurar que se cumplan no solo los requisitos ambientales que se aplican desde la fase de diseño del producto o servicio, sino también mejorar el desempeño ambiental. La evaluación del ciclo de vida implica un método de análisis cuantitativo y cualitativo del impacto ambiental causado por el ciclo de vida de productos, procesos y actividades. Se realiza el análisis del impacto potencial sobre el medioambiente desde la adquisición de materias primas, diseño, fabricación y uso, hasta el tratamiento y disposición final de recursos. Los resultados obtenidos exigen la elaboración de planes de acción para la conservación y reducción de los efectos, a fin de mejorar el entorno.

En la actualidad existen diferentes métodos para calcular y validar los datos ambientales de los productos desde la perspectiva del ciclo de vida, por ejemplo, la ISO 14040 contiene los principios y marco de referencia para la evaluación del ciclo de vida y la ISO 14044 los requisitos y directrices para el análisis del ciclo de vida. Según Liang et al. (2017), en los últimos años cada vez son más los diseñadores y usuarios de productos que requieren que las empresas proporcionen la declaración ambiental de los productos para el ciclo de vida (EPD), a fin de integrar la información de sostenibilidad en el diseño del producto.

3.3.10. Gestión ambiental desde una perspectiva de éxito sostenible

El modelo de gestión ambiental definido en la ISO 14001:2015 proporciona las condiciones necesarias para facilitar la gestión de las actividades en torno a la protección del medioambiente y la integración de las estrategias de negocio. La estrategia es el componente básico para la toma de todas las decisiones de una organización (Kaplan y Norton, 2001). Según

Gordon et al., cualquier cambio que afecte la estructura de la organización da como resultado una reorientación estratégica, en consecuencia la estrategia y otros componentes del complejo sistema deberán ser continuamente revisados a fin de asegurar la alineación interna.

La alineación de la estrategia con otros componentes organizacionales como el liderazgo, la cultura y la estructura organizacional son cruciales para lograr un mejor desempeño y generar valor para las partes interesadas, constituyéndose en una ventaja competitiva para hacer frente a los cambios del entorno y alcanzar los objetivos estratégicos sociales, ambientales y económicos de la organización. En este sentido, y debido a que el nivel de sostenibilidad de una organización depende de la forma en que se gestionan sus actividades y se alcanzan sus objetivos estratégicos, las empresas orientadas al éxito deberán alinear sus prácticas ambientales y los sistemas de gestión con la estrategia organizacional.

3.3.11. Estrategias ambientales

Diferentes estrategias han sido integradas a los modelos de gestión ambiental a fin de prevenir, mitigar y evitar los impactos ambientales que se generan a partir de los procesos, productos o servicios. Estas estrategias logran una sinergia con el sistema de gestión, de forma tal que se complementan para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales en relación no solo con el medioambiente, sino también con los aspectos sociales y económicos. La producción más limpia (PML) ha sido una de las estrategias más usadas en la industria y surgió en respuesta a las fuertes presiones de las partes interesadas para adoptar un enfoque más sostenible (Maxwell y Van der Vorst, 2003). La PML involucra diferentes prácticas ambientales, tales como la prevención de la contaminación y eficiencia energética; el reciclaje, reúso y recuperación (3R); la implementación de sistemas de tratamiento; el uso de nuevas tecnologías e innovación de productos; los planes de manejo de desechos sólidos, entre otros. El objetivo de la estrategia de PML es aumentar el nivel de eco eficiencia de las organizaciones y así generar valor para las partes interesadas.

Otra estrategia ambiental que ha sido adoptada en la industria es la logística inversa, la que involucra un conjunto de procesos que permiten recuperar y disponer adecuadamente los

productos al final de su vida útil en las cadenas de suministro. Según Baker y Zabinsky (2008), las principales motivaciones que han llevado a las empresas a adoptar esta estrategia son el cumplimiento de la legislación gubernamental, el valor económico al recuperar los productos devueltos y las preocupaciones ambientales. De esta manera, la estrategia de logística inversa tiene como fin generar un aporte para el crecimiento social, económico y ambiental de las organizaciones mediante la gestión eficaz y eficiente de las cadenas de suministro.

3.3.12. La gestión ambiental y su integración con otros sistemas de gestión

La búsqueda de creación de valor a las partes interesadas resulta ser un objetivo común en las organizaciones que se encuentran orientadas al éxito (Alzate-Ibañez, 2017). Algunos autores como Rebelo et al. (2014) y Santos et al. (2017) han evidenciado los factores de éxito que aseguran la implementación de los sistemas de gestión integrada y el aporte a la creación de valor para la empresa a través de la eliminación de desechos organizacionales, la gestión integrada de los componentes de sostenibilidad en un mercado global y la contribución a la competitividad de la empresa.

En esta dirección, el propósito de implementación de un SGA y su futura integración con otros sistemas de gestión como el de calidad, salud y seguridad en el trabajo; riesgos, seguridad de la información, seguridad alimentaria, entre otros, se constituye como una decisión estratégica que impacta la organización y su cultura. Según Rebelo et al. (2014), maximizar la integración de algunos o todos los componentes del negocio de forma coherente y eficiente es cada vez más una prioridad estratégica que representa una oportunidad para que las empresas sean más competitivas y, en consecuencia, promuevan su éxito sostenible.

Por lo tanto, la integración de la gestión es la base de un cambio hacia la sostenibilidad. Los sistemas sostenibles se basan en un equilibrio entre economía, medioambiente y responsabilidad social, y para avanzar hacia sistemas de gestión más sostenibles resulta necesario considerar, dentro de la estrategia de negocio, la gestión del ciclo de vida (Jorgensen, 2008). En la actualidad existen diferentes enfoques y niveles de integración de sistemas de gestión (Domínguez et al., 2016), no obstante las organizaciones aún se enfrentan a muchas dificultades

para operar de manera eficaz múltiples sistemas de gestión (Souza y Alves, 2018). Ante este escenario, Jorgensen (2008) afirma que para crear sistemas integrados eficientes y sostenibles es necesario realizar cambios en los estilos de vida y generar sinergias entre las diferentes áreas, de manera de potenciar la integración en todos los niveles del negocio.

3.3.13. Gestión Integrada

En relación con la definición dada por Lago Pérez: “Integración es el proceso a través del cual la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus sistemas de modo que satisfagan a todos sus Clientes (internos, externos, institucionales, partes interesadas, etc.) de forma simultánea, ahorrando costes y esfuerzos, con un espíritu innovador, autocrático y comprometido con la mejora continua mediante una gestión eficaz y eficiente de todos los recursos existentes. (Delgado, Carvajal, & Bahamón, 2019)

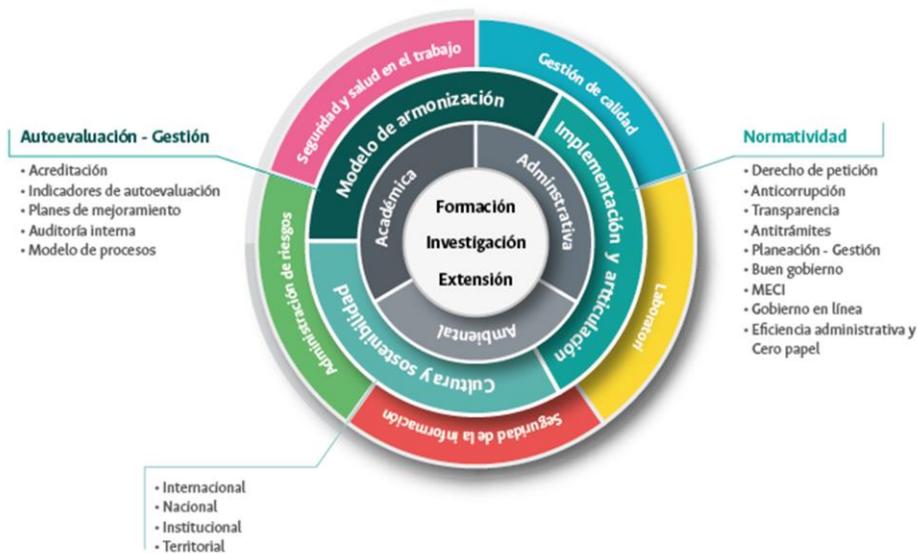
El modelo de gestión integrado debe presentar una visión que globaliza y orienta al cliente según postulados de Calidad Total y de ser posible según principios basados en modelos de excelencia empresarial”. En el estudio desarrollado en se explica el papel que juegan los estándares de gestión en las empresas para la implementación y certificación de los mismos, ya que les permite una mejor relación con su proceso de implantación, lo que definitivamente es positivo en el momento en el que la organización decida hacer la integración de sistemas de gestión de ámbitos diferentes. (Gálvis, 2020)

Así la integración de sistemas implica la sistematización y correspondencia de los procesos claves en la organización; además de la coordinación de los requisitos de los sistemas de gestión certificables, los cuales comparten requisitos comunes. Con base en el enfoque por procesos el modelo de integración puede representarse por medio de la interrelación de procesos que permiten cumplir la política y los objetivos establecidos inherentes a las áreas que se desea integrar.

En tal sentido el modelo desarrollado del enfoque por procesos de los estándares ISO 9001, las expectativas y necesidades de las partes interesadas, los requisitos legales en medio ambiente y los relacionados con la seguridad y salud en el trabajo; considera también en la integración la relación de procesos, en especial el que refleje los aspectos misionales y su

relación con los ámbitos a integrar para así definir la estructura más representativa de la mencionada relación. (Delgado, Carvajal, & Bahamón, 2019)

Ilustración 9. Modelo de Sistema Integrado de Gestión



Fuente 9. Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en Procesos, Miguel Ángel Carmona Calvo, Miguel Ángel Rivas Zapata (2010)

La integración de sistema de gestión en las organizaciones está determinada por la evolución de la empresa, considerando su naturaleza, intereses y relación con partes interesadas, en la que se persigue una gestión con calidad en cumplimiento de los requisitos legales lo que presupone un proceso gradual desarrollado por niveles, en los que destacan según algunos estudios un primer nivel, el cual implica una gestión con sistemas independientes, se considera integración abrevando la documentación, un segundo nivel en el que se integran requisitos, documentación y control sin considerar los aspectos estratégicos y finalmente un tercer nivel en el que se consideran los aspectos estratégicos, implantación, medición, análisis y mejora continua. (González, 2019)

Según Bornay, reconocen en la integración un nivel de alineamiento, caracterizado por una integración documental en la que cada sistema depende de una unidad que da respuesta a sus objetivos y metas, un nivel de combinación en el que se integran algunos procedimientos operativos y un nivel de integración caracterizado por la total integración como un sistema único.

Relacionado con el nivel de integración el estudio. Propone también la realización de la integración de sistemas por niveles; así estipula un nivel sin integración, en éste funcionan de manera independiente los sistemas, un nivel de integración parcial en el que funcionan los sistemas considerando objetivos, documentación, procedimientos y recursos humanos y una integración completa atendiendo a un solo sistema de gestión unificado. (González, 2019)

3.4. MARCO LEGAL

Es importante mencionar que la implementación de un Sistema Integrado de Gestión no es obligatoria en el país, esto se realiza por las nuevas condiciones de los mercados naciones como mundiales. Más adelante se hace mención a la reglamentación que es aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad y su control.

Para empezar el Decreto 2269 de 1993 el cual fue expedido por el ministerio de desarrollo económico y la superintendencia de industria y comercio, el cual tiene como objetivo que el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, el cual es promover en los diversos mercados la calidad, seguridad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios y de igual modo protegiendo los intereses de los consumidores.

La normalización técnica solo lo se podrá adelantar por: El Consejo Nacional de Normas y Calidades, quien ejercerá las debidas funciones que se nombran en el Decreto 2152 de 1992 y las que lo adiciones o modifiquen.

El Organismo Nacional de Normalización, quien ejercerá las funciones previstas en el presente Decreto. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), continuara siendo el Organismo Nacional de Normalización.

Ley 181 de enero 18 de 1995, por el cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte.

Resolución 0231 de marzo 23 de 2011, por la cual se reglamentan los requisitos que deben cumplir los Clubes Deportivos y Promotores para su funcionamiento.

Resolución 001150 del 18 de julio de 2019, por el cual se adoptan los requisitos para pertenecer al órgano de administración, comisión técnica y de juzgamiento de los organismos deportivos que integran el Sistema nacional del Deporte.

Según la Ley 872 de 2003, dice que crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, la cual habla en sus diferentes artículos sobre, art. 1. Entidades y agentes obligados, art. 2. Características del Sistema, art. 3. Requisitos para su implementación, art. 4. Funcionalidad, art. 5. Normalización de calidad en la gestión, art. 6. Certificación de calidad, art. 7. Apoyo estatal. La Ley 1753 de 2015, adopta el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".

Se integra en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27° al 29° de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

El Decreto 4110 de 2004, reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Señala la responsabilidad en los organismos y entidades públicas del establecimiento y desarrollo de dicho sistema, la obligatoriedad de las entidades de diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad y determina que los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Decreto 2375 de 2006, reglamenta el artículo 7 de la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Dispone que las entidades y agentes que deseen certificar su sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTCGP: 1000, deberán realizarlo ante un organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad acreditado bajo dicha norma, por la Superintendencia de Industria y Comercio y que a su vez este organismo, deberá desarrollar el correspondiente procedimiento para la acreditación de entidades de certificación.

El Decreto 4485 de 2009 Adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la

Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.

4. METODOLOGIA

Con el fin de diseñar el sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 se aplicó una metodología descriptiva que permitió la recolección de información de manera puntual sobre el estado actual de la empresa y así obtener los datos que conducen al éxito del desarrollo del proyecto.

El presente trabajo de grado dividió la metodología en tres fases o etapas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos anteriormente.

Primera Fase: “DIAGNOSTICO” para esta fase se llevaron a cabo una serie de actividades que permitió inicialmente mediante observación directa la inspección del espacio físico de las oficina como de las instalaciones donde el club deportivo presta sus servicios, tomando como evidencia registros fotográficos, dialogo y entrevistas con la representante legal, trabajadores y colaboradores de la empresa, se indago sobre sus necesidades relacionadas al SIG basados en un chekc list como herramienta que integra los requisitos de las Normas técnicas colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, conocimientos acerca de los sistemas integrados de gestión y la importancia que estos generan en las organizaciones. Con la información anteriormente recolectada se realizó un análisis y evaluación mediante la aplicación de la matriz DOFA de los factores internos y externos; debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, encontradas y se obtuvo una visión integral del estado del Club deportivo Motilones.

Como factor destacado en el diagnóstico de la primera fase del trabajo de grado se evidencio la participación de la Alta dirección del Club Deportivo Motilones, quienes al ser una

organización nueva en la región permitieron el desarrollo del trabajo de la mano de su talento humano en la construcción de los principios corporativos (Misión, Visión, Política y Objetivos.) La estructuración de los requisitos de las normas a integrar y puesta en marcha de las mismas en el club.

Segunda fase: “ESTRUCTURA DOCUMENTADA DEL SIG” En esta fase se identificó la estructura organizacional, y el mapa de procesos para la prestación del Servicio en el club deportivo Motilones, se diseñó la estructura documental que integra las normas ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015 y el proceso de Gestión Formativa el cual es parte fundamental de los procesos misionales del Club; de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes, partes interesadas y el contexto organizacional los cuales fueron fundamentales y necesarias para la realización del diseño del SIG, teniendo en cuenta los requerimientos normativos y legales. Se procedió a crear la misión, visión, política integral, objetivos integrales.

En la documentación del SIG se establecieron los procedimientos que evidencian el Planear, el Hacer, el Verificar y el Actuar del Club deportivo motilones y registros que forma parte del SIG en donde definimos los tipos de documentos (Procedimientos, protocolos, guías, instructivos, planes, formatos, programas) roles, responsabilidades, mapas de riesgos sig. y demás documentos exigidos en los requisitos en las normas a integrar.

Tercera fase: “SOCIALIZACIÓN DE LOS PROCESOS SIG” Una vez definido la estructura del SIG se procedió a presentar cada una de las actividades de los procesos que forman parte del SIG del Club Deportivo Motilones, la documentación de los sistemas integrados para dar cumplimiento a las normas objetivo de este proyecto, el plan de socialización del sistema

integrado de gestión con respecto a la ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, la presentación del proyecto a la alta dirección y al personal del club deportivo Motilones donde se expuso el resultado alcanzado en el Diseño del SIG, los procedimientos y demás procesos documentados; se realizó capacitación sobre la importancia de la documentación del SIG y la mejora de la calidad en la prestación de sus servicios, el cuidado del medio ambiente y la satisfacción de las partes interesadas con la documentación presentada del Sistema Integrado de Gestión.

5. RESULTADO Y ANALISIS

5.1. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO

Analizada información suministrada por la empresa, la observación directa de las actividades desarrolladas en el Club deportivo motilones se evidencia la necesidad de documentar y establecer claramente los requisitos establecidos en las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; y contar con una estructura documental fundamentada en el proceso de la prestación del servicio, estableciendo parámetros que permitan el seguimiento, la medición y la mejora del servicio, cumpliendo con las necesidades de las partes interesadas y la satisfacción de los mismos.

Se logró establecer comunicación directa con el Talento Humano del club, lo que facilitó la obtención de la información a documentar, se socializó y capacitó el grupo en temas básicos del Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, trabajo en equipo, clima organizacional en conjunto con la Alta Gerencia del club; se evidencio el compromiso del grupo y el sentido de pertenencia en mejorar y desarrollar sus actividades de forma correcta.

Se elaboró el Chekc List de los requisitos como herramienta fundamental en donde se tiene cada uno de los numerales de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 evidenciando inicialmente que no se cuenta con una documentación y estructura organizacional como referencia para el desarrollo del proyecto.

Tabla 1 Check Lisdt Requisitos de las normas

CHECK LIST REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	NO DOCUMENTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental		X
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4 Sistema de Gestión Ambiental		X
5.1 Liderazgo y Compromiso	5.1 Liderazgo y Compromiso		X
5.1.1 Generalidades			
5.1.2 Enfoque al cliente	N. A		X
	5.2 Política Ambiental		X
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización		X
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 Generalidades 6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos 6.1.4 Planificación de acciones		X
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos ambientales 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales		X
6.3 Planificación de los Cambios	N. A		X
7.1 Recursos	7.1 Recursos		X
7.1.1 Generalidades			
7.1.2 Personas	N. A		X
7.1.3 Infraestructura	N. A		X
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	N. A		X
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1 Generalidades	N. A		X
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones			
7.1.6 Conocimientos de la organización	N. A		X
7.2 Competencia	7.2 Competencia		X

CHECK LIST REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	NO DOCUMENTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
7.3 Toma de Conciencia	7.3 Toma de Conciencia		X
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación 7.4.1 Generalidades 7.4.2. Comunicación interna 7.4.3. Comunicación externa		X
7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada		X
8.1 Planificación y Control Operacional	8.1 Planificación y Control Operacional		X
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	N. A		X
N. A	8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias		
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo 8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo	N. A		X

CHECK LIST REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	NO DOCUMENTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente			
8.4.1 Generalidades	N. A		X
8.4.2 Tipo y alcance del control			
8.4.3 Información para los proveedores externos			
8.5 Producción y Provisión del Servicio			
8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio	N. A		X
8.5.5 Control de los cambios			
8.5.2 Identificación y trazabilidad	N. A		X
8.5.3 Propiedad del cliente	N. A		X
8.5.4 Preservación	N. A		X
8.6 Liberación de los Productos y Servicios	N. A		X
8.7 Control de las Salidas NO Conformes	N. A		X
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		
9.1.1 Generalidades	9.1.1 Generalidades		X
9.1.2 Satisfacción del cliente	9.1.2 Evaluación del cumplimiento		
9.1.3 Análisis y evaluación			
9.2 Auditoría Interna	9.2 Auditoría Interna 9.2.1 Generalidades 9.2.2 Programa de auditoría interna		X
9.3 Revisión por la Dirección			
9.3.1 Generalidades			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	9.3 Revisión por la Dirección		X
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
10.1 Generalidades	10.1 Generalidades		X
10.2 NO Conformidad y Acción Correctiva	10.2 NO Conformidad y Acción Correctiva		X
10.3 Mejora Continua	10.3 Mejora Continua		X

Tabla 2 Análisis DOFA

DOFA	FORTALEZAS (I)	DEBILIDADES (I)
<p>AMENAZAS (E)</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPETENCIA (ESCUELAS DE FORMACIÓN CON ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO) • LA SITUACIÓN DE SALUD A RAIZ DE LA COVID 19 • FALTA DE ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PADRES DE FAMILIA • NIÑOS CON PROBLEMAS DE SALUD FÍSICA Y/O MENTAL POR SEDENTARISMO Y ADICCIÓN A LA TECNOLOGÍA 	<ul style="list-style-type: none"> • ESTABLECER PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR EL GOBIERNO NACIONAL • TRABAJO PSICOSOCIAL CON LOS MENORES Y SUS PADRES 	<ul style="list-style-type: none"> • NO SE CUENTA CON UN CAMPO PROPIO DE ENTRENAMIENTO • NO SE CUENTA CON PROFESIONAL SST • PRESUPUESTO BAJO • CREAR ALIANZA ESTATEGICA CON ESCENARIO DEPORTIVO • SENSIBILIZAR A LOS PADRES DE FAMILIA (IMPORTANCIA DE REALIZAR DEPORTE)
<p>OPORTUNIDADES (E)</p> <ul style="list-style-type: none"> • BRIGADAS DE SIEMBRA DE ARBOLES EN EL SECTOR (PROFESORES PADRES DE FAMILIA Y NIÑOS) • PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y EL CUIDADO DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DONDE SE JUEGA • REGISTRAR LA ASISTENCIA DE FORMA VIRTUAL PARA MITIGAR EL IMPACTO DE LA UTILIZACIÓN DE PAPEL EN EL MEDIO AMBIENTE. 	<ul style="list-style-type: none"> • INCLUIR EN LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR JORNA DE SIEMBRA DE ARBOLES • CREAR UN APLICATIVO (EXCEL O) PARA LLEVAR LA BASE DE DATOS DE ALUMNOS, ACTIVIDADES Y DOCUMENTACIÓN EN MEDIO MAGNETICA 	<ul style="list-style-type: none"> • ALIANZA ESTRATEGICA CON LA JUNTA DE ACCIÓN COMUAL DEL BARRIO DONDE SE REALIZAN LOS ENTRENAMIENTOS Y CREAR LA CURTUA DE CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

Fuente 2 Elaboración de los Autores

Como herramienta de partida para el desarrollo de nuestro aporte al diseño del sistema de Integrado de Gestión del club deportivo los motilones bajo las Normas ISO 9001.2015 e ISO 14001:2015 y el análisis DOFA obtenido ten entrevista con la alta dirección y la información proporcionada se da inicio al levantamiento de la documentación, estructuración y engranaje de los procesos para la prestación del servicio del club deportivo descritos a continuación.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Se evidencian aspectos de importancia que inician con la participación de la administración, colaboradores y comunidad que forman parte integral del Club deportivo los motilones en definición de sus principios corporativos como hemos denominado (Organigrama, Misión, Visión, Objetivos y Valores).

5.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIG DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TECNICAS ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

REQUISITO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Una Parte Interesada es aquella persona u organización que pueda afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad y se han identificado en el club:

Personal, Clientes, Usuarios, Proveedores, Competidores, Entes de control, Comunidad y Sociedad

Se documentó el instructivo [I-SIG-02 INSTRUCTIVO IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS](#) ver anexo 15 y el formato [F-SIG-14 FORMATO PARTES INTERESADAS](#) ver anexo 30

DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión del Club deportivo Motilones se rige por los requisitos planteados en la Norma NTC ISO 9001:2015 e ISO14001:2015 y abarca los procesos Gerenciales, Misionales y de Apoyo del Club.

MAPA DE PROCESOS

El club Deportivo Motilones identifica los procesos que estructuran la organización y su interacción a través del Mapa de Procesos.

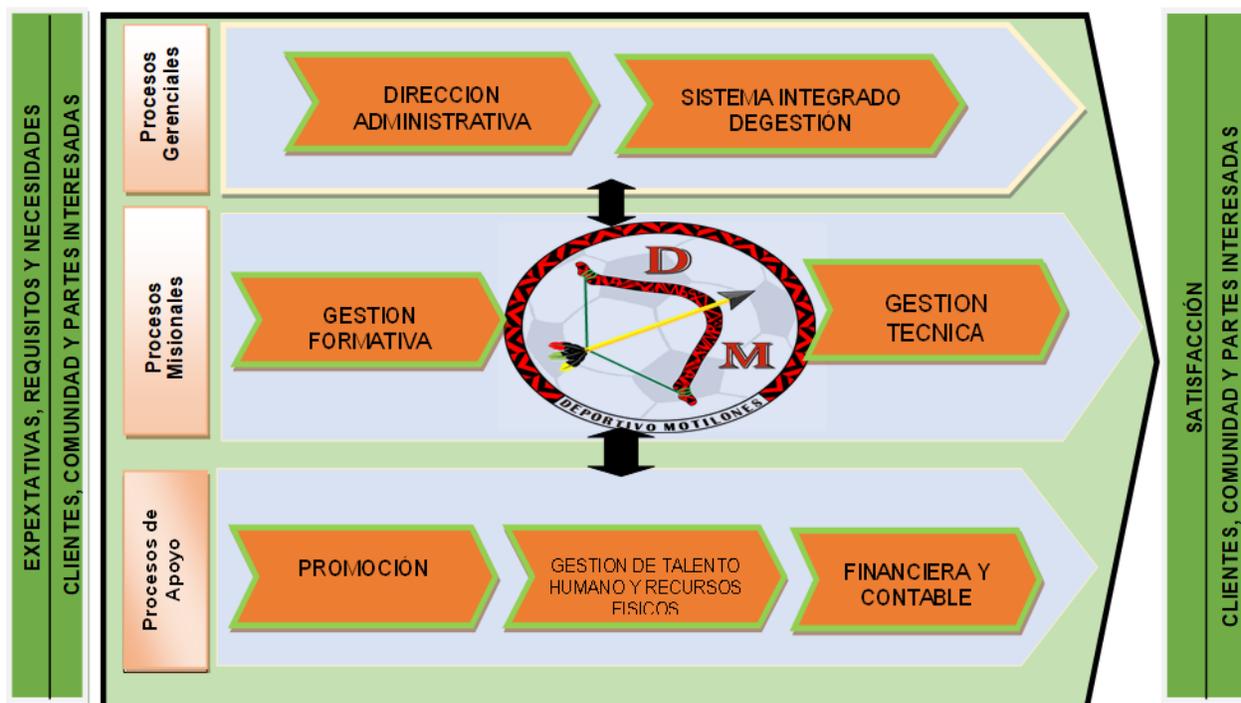
Tomando como base el alcance del sistema integrado de gestión, se utilizó el enfoque basado en procesos que plantea en las normas y se estructuró el club de acuerdo a los diferentes procesos que ella realiza. Cada uno de los procesos identificados como parte del SIG del club y la interacción entre cada uno de ellos se agruparon en el mapa de procesos.

El mapa de procesos y todo el SIG, consta de siete (7) procesos generales sobre los cuales se desarrolló la documentación necesaria para el eficaz funcionamiento del sistema, y a su vez, están organizados en tres tipos principales que son: Procesos Gerenciales, Procesos Misionales y Procesos de apoyo.

Procesos Gerenciales. Donde se establecen las directrices del club basado en procesos estratégicos, necesidades y expectativas del cliente, partes interesadas y comunidad; estos procesos bajo la responsabilidad de la dirección, permiten orientar y asegurar la coherencia de los procesos misionales y los de apoyo, y brindar al cliente la satisfacción que espera.

Procesos Misionales. Cubren toda la cadena de valor de la organización, es decir, tiene contacto con el servicio prestado, genera el valor agregado a los clientes con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

Procesos de Apoyo. Los procesos de apoyo contribuyen al adecuado desarrollo y Gestión de los Procesos Gerenciales y Misionales, asegurando que la realización del servicio se haga bajo las condiciones preestablecidas por el cliente y por el club.



REQUISITO 5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

El CLUB DEPORTIVO MOTILONES expresa su compromiso con el sistema integrado de gestión como una herramienta de mejora y cuidado del medio ambiente.

Para el efecto se adoptan e implementan los distintos documentos del proceso tales como: política y objetivos, organigrama, Mapa de procesos, caracterizaciones, manual de funciones, procedimientos, planes, instructivos y formatos, entre otros.

En consecuencia, manifiesta su disponibilidad para suministrar los recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del sistema Integrado de gestión.

El club deportivo Motilones por medio de su Alta Dirección asegura que los requisitos relacionados con la prestación de servicios se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y la protección del medio ambiente.

De igual forma el Club deportivo Motilones realiza periódicamente la encuesta de satisfacción para conocer el grado de conformidad que tienen nuestros clientes con el servicio y así determinar acciones de mejora y la planificación de los procesos que permitan aumentar la satisfacción.

POLITICA INTEGRAL CLUB DEPORTIVO MOTILONES

La Política del SIG es la herramienta de la Alta Dirección para establecer los principales ejes del Sistema Integrado de Gestión y debe constituirse como la carta de referencia para lograr sus metas. Ver anexo 16.

El Club deportivo Motilones ha definido como su política de SIG:

En el club deportivo Motilones brindamos servicios deportivos y recreativos, favoreciendo la educación integral de niños y niñas en edades de 4 años a 17 años, con un grupo de profesionales generamos la cultura de desarrollo sostenible que protege el medio ambiente, impulsando, promoviendo planes y programas que contribuyan en el mejoramiento continuo y la minimización de los impactos ambientales negativos derivados del desarrollo de las actividades deportivas realizadas en el club, para ello trabajamos

Cumpliendo En la creación de conciencia ambiental del personal, deportistas y demás colaboradores

Cumpliendo En el uso eficiente de los recursos naturales.

Cumpliendo Con todos los requisitos normas legales vigente.

Cumpliendo con el gobierno corporativo y responsabilidad social.

ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Los roles, responsabilidad y autoridad para el sistema integrado de Gestión se han definido para cada proceso en las caracterizaciones y sus funciones como tal se desglosan en el manual de funciones del club.

La Alta Dirección ha designado al PROFESIONAL SIG, quien, con independencia, pero en coordinación de toda la organización debe:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión.
- Presentar a la alta dirección el informe de desempeño del sistema integrado de gestión, y
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y partes interesadas en todos los niveles del CLUB.

REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El club Deportivo Motilones promueve e implementa una cultura para abordar los riesgos, mediante un pensamiento de autocontrol, autogestión y prevención

En el análisis y evaluación del riesgo se deben identificar las fuentes, estimar los riesgos y compararlos para determinar su importancia, de acuerdo a esto se le realizará un seguimiento a las actividades propuestas para tratar el riesgo.

La evaluación del Riesgo permite comparar los resultados de la calificación del riesgo, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al mismo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos Leves, moderados, o Catastróficos y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

Se documentó el procedimiento [P-SIG-11 PROCEDIMIENTO GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES](#) ver anexo 13 y el formato [F-SIG-15 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES](#) ver anexo 31, [F-SIG-19 FORMATO MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES](#) ver anexo35 y [F-SIG-20 FORMATO NORMOGRAMA](#) ver anexo 36.

OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTIÓN

Constituyen una de las principales vías para alcanzar la mejora de un Sistema integrado de gestión. Los objetivos ejecutan las directrices generales marcadas por la política del SIG y por lo tanto deben ser compatibles con la dirección estratégica.

EL CLUB DEPORTIVO MOTILONES ha definido como Objetivos los siguientes:

- Promover el desarrollo y bienestar de nuestro equipo de trabajo a través de programas de entrenamiento e integración.
- Fomentar el reciclaje, y la reutilización de recursos como herramienta de conservación del medio ambiente.
- Mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios para contribuir con la satisfacción de nuestros clientes

- Velar por la custodia y manejo de los dineros del club deportivo motilones y el manejo confiable, oportuno y veraz de la información financiera.

PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Es un hecho que hoy en día las empresas enfrentan con frecuencia la necesidad de adaptar sus operaciones a una realidad cambiante y exigente. En el modo que hemos previsto que nuestros procesos ofrezcan resultados conformes, han de variar ante nuevas circunstancias como por ejemplo la reestructuración de un departamento, los cambios en los criterios para la selección de proveedores, el desarrollo de nuevos productos y/o servicios, o los cambios regulatorios que afectan la prestación del servicio o el producto.

Se documentó el procedimiento [P-SIG-09 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO](#) ver anexo 11.

De acuerdo a lo anterior, el club deportivo motilones determina la necesidad de sus cambios en el sistema integrado de gestión planificando cómo se llevaran a cabo de modo que no se vea afectado en el logro de sus resultados designando los responsables y asignando los recursos necesarios para tal fin.

Las modificaciones realizadas al SIG, se realizan tomando como base de actuación el Ciclo de PHVA. A continuación, se describe el mecanismo de planificación implementado.

PLANIFICAR

Durante la planificación se desarrollan las siguientes actividades:

- a) Analizar la necesidad de modificar o incluir directrices dentro del sistema.
- b) Recolectar información y formular los lineamientos de control.

c) Modificar la documentación pertinente estableciendo los registros necesarios según sea aplicable.

d) Implementar las directrices desarrolladas empleando el método que mejor se ajuste de acuerdo con las necesidades.

HACER

Se ejecutan las actividades de acuerdo con las directrices establecidas. La responsabilidad por desarrollar cada una de las tareas planeadas se describe en los documentos desarrollados por la organización.

VERIFICAR

Con el fin de mantener la integridad y mejorar la eficacia del Sistema se han establecido las siguientes actividades:

a) De acuerdo con la aplicabilidad se implementan indicadores a los procesos establecidos internamente.

b) Seguimiento y medición de indicadores de gestión.

c) Auditorías internas.

d) Revisiones por la dirección.

ACTUAR

A partir de los resultados de la verificación se originan actividades tendientes al mejoramiento continuo, dentro de dichas actividades se encuentran acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. Tomando como base los resultados de la presente actividad se inicia nuevamente el ciclo PHVA buscando mejorar continuamente la eficacia del Sistema integrado de Gestión.

REQUISITO 7. APOYO

RECURSOS

EL CLUB DEPORTIVO MOTILONES realizó una valoración de los recursos necesarios para el sistema integrado de gestión identificando aquellos con los que dispone internamente, sus capacidades y limitaciones, y cuales son necesarios obtener de manera externa. Estas circunstancias están contempladas en el SIG para asegurar la disposición de los distintos recursos en el momento y forma que son requeridos.

Personas

El Club además de asegurarnos que las personas en nuestra empresa son competentes, nos asegurarnos que son suficientes para la operación eficaz del SIG a través de documentación definida para:

- Selección y contratación del personal
- Inducción y reinducción del personal
- Capacitación y formación del personal

Infraestructura

El club deportivo motilones, dispone de una infraestructura básica para desarrollar sus actividades, de acuerdo con las necesidades presentadas. Dentro de los principales factores de infraestructura se tienen los siguientes:

- Instalaciones y áreas de trabajo funcionales para el desarrollo de las actividades administrativas.

- La dotación adecuada al personal que presta los servicios
- Equipos de oficina.

Ambiente para la operación de los Procesos

El club proporciona los siguientes elementos para garantizar que el ambiente de trabajo es adecuado para desarrollar la prestación de los servicios en óptimas condiciones:

Elementos necesarios para desarrollar adecuadamente las labores de orden y aseo evitando accidentes de trabajo, así como dotación a todo el personal.

Tabla 3 Gestión del Conocimiento

COMPONENTE	METODOLOGIA
PERFILES Y CARGOS	Los perfiles de cargo se especificarán en MANUAL DE FUNCIONES. El cumplimiento del perfil de cargo es un requisito para tener mayor seguridad de que la persona se encuentra preparada para desarrollar las funciones de dicho cargo. Por eso se revisa el cumplimiento del perfil de cargo antes de la selección de un funcionario nuevo.
DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	La documentación de los procesos, tal como Manuales, Procedimiento, instructivos, guías y formatos; contienen la información del funcionamiento del proceso y está disponible para la consulta de los líderes y responsables de los procesos. Esta documentación también puede servir como ayuda en la inducción del personal. La información sobre el control, archivo y acceso a esta información, se encuentra en el procedimiento P-SIG-01 INFORMACION DOCUMENTADA
CAPACITACIONES EXTERNAS	Se realizan afuera del club. Estas capacitaciones se incluyen en el plan de formación. El personal asignado por la Alta dirección, deben asistir a las capacitaciones externas en las que se exige su participación. En estas capacitaciones, Una copia de las memorias, los folletos, plegables o cartillas que entreguen en la capacitación externa, debe ser traída al club y archivarse junto

	<p>Se sugiere tomar fotos y archivarlas en medio magnético</p> <p>El personal que asistió, debe socializar en el club, los conceptos aprendidos en la capacitación externa en que estuvieron presentes.</p>
CAPACITACIONES INTERNAS	<p>Se realizan en la organización. Estas capacitaciones se incluyen en el plan de formación y se debe diligenciar listado de asistencia. Se sugiere tomar fotos y archivarlas en medio magnético.</p> <p>En estas capacitaciones se debe utilizar una presentación, preferiblemente en PPT. Estas presentaciones deben guardarse en medio magnético.</p> <p>Las evidencias de talleres o actividades realizadas en la capacitación, deben adjuntarse al listado de asistencia y archivarse en medio magnético.</p>
LECCIONES APRENDIDAS	<p>En el día a día se aprenden lecciones en la realización del trabajo.</p> <p>Las relacionadas con la implementación de Acciones se especifican en la casilla de Observaciones del cierre de la acción del formato ACCIONES CORRECTIVAS Y/O DE MEJORA.</p> <p>En las capacitaciones internas o reuniones del SIG, se destina un espacio para socializar las lecciones aprendidas y conjuntamente, se decide cual será el manejo para tener en cuenta lo aprendido:</p> <p>Incluir la información obtenida en la documentación de los procesos y/o en las funciones del personal</p> <p>Poner señalización o recordatorios relacionados con la lección aprendida.</p>

Fuente 3 Elaboración de los Autores

COMPETENCIA

El Club Deportivo Motilones describe un Modelo de evaluación de desempeño para asegurar la competencia de las personas en sus puestos de trabajo a través de:

- Definición de la competencia necesaria para cada función
- Conocimiento de la competencia real que tienen las personas
- Planificación de acciones para adquirir y desarrollar la competencia necesaria
- Evaluación de la eficacia de las acciones

TOMA DE CONCIENCIA

El club deportivo Motilones ha definido los siguientes valores que ayudan a la toma de conciencia de las personas que la componen:

Comunicación: es el motor fundamental para la toma de conciencia y transmitir claramente lo que espera la alta dirección de las personas.

Participación: Contar con la colaboración activa de los distintos participantes en cada proceso.

Trabajo orientado a procesos: La referencia del trabajo sea la consecución de una meta concreta.

Trabajo en equipo: Crea una identidad común y ayuda a conocer distintas perspectivas sobre un mismo asunto.

Se documentó el procedimiento [P-SIG-07 PROCEDIMIENTO TOMA DE CONCIENCIA](#) ver anexo 9.

COMUNICACIÓN

El club deportivo motilones difunde las directrices del Sistema integrado de gestión por medio de charlas informativas, carteles, circulares, entre otros mecanismos de divulgación, con el fin de que los colaboradores de la organización comprendan el alcance de las funciones asignadas y los métodos para desarrollar las actividades establecidas internamente.

Ilustración 11. Memorando



MEMORANDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN- 2022	
PARA	TODO EL PERSONAL
DE	JESSICA PAOLA TRILLOS, Profesional SIG
ASUNTO	SOCIALIZACION PRINCIPIOS CORPORATIVOS
FECHA	Mayo 2 de 2022

Por medio de la presente nos permitimos informar que se realizara socialización de los Principios corporativos (Misión, Visión, Objetivos) del Club, como cumplimiento a los requisitos establecidos en el SIG.

"Su Compromiso es fundamental con el diseño del Sistema Integrado de Gestión de nuestro Club."

Sin otro particular

Atentamente

Jessica Trillos
JESSICA PAOLA TRILLOS
 Profesional Sistema Integrado de Gestión

Nombres y apellidos	Cargo	Firma
Elaboró <u>Juan Edison</u> Castaño	Apoyo SIG	
Los Arriba Firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.		

Ilustración 12. Cartelera Informativa



Se documentó el procedimiento [P-SIG-06 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN](#)

ver anexo 8

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El club deportivo motilones cuenta con declaraciones documentadas de los requisitos establecidos en la Normas, normatividad legal vigente que conformar los documentos del SIG.

Se documentó el procedimiento [P-SIG-01 PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DOCUMENTADA](#) ver anexo 3, el instructivo [I-SIG-01 INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS](#) ver anexo 14 y los formatos [F-SIG-01 FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS](#) ver anexo 18 y [F-SIG-02 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS](#) ver anexo 19.

REQUISITO 8. OPERACIÓN

El club deportivo Motilones ha diseñado y documentado la información correspondiente para dar cumplimiento con los objetivos planteados en el proyecto como los establecido en el SIG y en el proceso de Gestión Formativa perteneciente a los procesos misionales.

Se documentó el procedimiento [P-GF-01 PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN](#) ver anexo 39, [P-GF-02 PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN EL ENTRENAMIENTO](#) ver anexo 40, [PL-GF-01 PLAN DE ENTRENAMIENTO](#) ver anexo 41.

REQUISITO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Alta dirección revisa el sistema integrado de gestión (SIG) anualmente para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión evalúa la necesidad de realizar cambios en el SIG del club y las oportunidades de mejora. Para esto se cuenta con el formato [F-SIG-21 FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCION](#) ver anexo 37 .

5.2.1. DISEÑAR UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 PARA EL CLUB DEPORTIVO MOTILONES EN EL PROCESO DE GESTIÓN FORMATIVA

Una vez realizado el diagnóstico y la estructura documental del Club Deportivo Motilones se procede al diseño del Sistema Integrado de Gestión ([Ver Anexos](#))

Tabla 4 Documentación elaborada

CODIGO	PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	UBICACIÓN
C-SIG-01	Caracterización de Proceso SIG	Anexo 2
P-SIG-01	Procedimiento Información documentada	Anexo 3
P-SIG-02	Procedimiento salidas No conformes	Anexo 4
P-SIG-03	Procedimiento Auditoría Interna del SIG	Anexo 5
P-SIG-04	Procedimiento de Mejora	Anexo 6
P-SIG-05	Procedimiento para manejo de PQRSF	Anexo 7
P-SIG-06	Procedimiento de comunicación	Anexo 8
P-SIG-07	Procedimiento para toma de conciencia	Anexo 9
P-SIG-08	Procedimiento para planificación de actividades	Anexo 10
P-SIG-09	Procedimiento de gestión del cambio	Anexo 11
P-SIG-10	Procedimiento para revisión por la dirección	Anexo 12
P-SIG-11	Procedimiento gestión del riesgo y oportunidades	Anexo 13
I-SIG-01	Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos	Anexo 14
I-SIG-02	Instructivo identificación de partes interesadas	Anexo 15
PL-SIG-01	Política de gestión integral	Anexo 16
M-SIG-01	Manual de buenas prácticas ambientales ecomotilones	Anexo 17
F-SIG-01	Formato listado maestro de documentos	Anexo 18
F-SIG-02	Formato listado de registros	Anexo 19
F-SIG-03	Formato acción correctiva o de Mejora	Anexo 20
F-SIG-04	Formato programa de auditorías	Anexo 21
F-SIG-05	Formato plan de auditorías	Anexo 22
F-SIG-06	Formato listado de Verificación	Anexo 23
F-SIG-07	Formato informe de auditoría	Anexo 24
F-SIG-08	Formato Buzón de PQRSF	Anexo 25
F-SIG-09	Formato control de salidas no conformes	Anexo 26
F-SIG-10	Formato control quejas, reclamos, sugerencia y/o felicitaciones	Anexo 27
F-SIG-12	Formato matriz de comunicaciones	Anexo 28
F-SIG-13	Formato cronograma de actividades	Anexo 29
F-SIG-14	Formato partes interesadas	Anexo 30
F-SIG-15	Formato matriz de riesgos y oportunidades	Anexo 31
F-SIG-16	Formato caracterización de residuos	Anexo 32
F-SIG-17	Formato comparativo consumo de energía eléctrica	Anexo 33
F-SIG-18	Formato comparativo consumo de agua potable	Anexo 34
F-SIG-19	Matriz de aspectos e impactos ambientales	Anexo 35
F-SIG-20	Formato normograma	Anexo 36
F-SIG-21	Formato revisión por la dirección	Anexo 37
C-GF-01	Caracterización proceso gestión formativa	Anexo 38
P-GF-01	Procedimiento de inscripción	Anexo 39

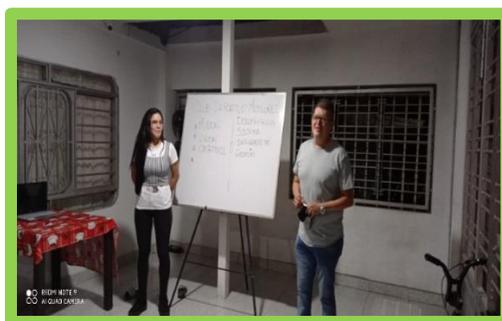
P-GF-02	Procedimiento para el desarrollo de actividades en los entrenamientos	Anexo 40
PL-GF-01	Plan de entrenamiento	Anexo 41
PR- GF-01	Protocolo para la recepción y entrega de niños y niñas entrenamiento y encuentros deportivos	Anexo 42
F-GF-01	Formato lista de documentos de inscripción	Anexo 43
F-GF-02	Formulario de inscripción	Anexo 44
F-GF-03	Formato pacto de compromiso	Anexo 45
F-GF-04	Formato listado de niños y niñas por categoría	Anexo 46
F-GF-05	Formato cronograma de formación deportiva	Anexo 47
F-GF-06	Formato Asistencia a los entrenamientos	Anexo 48
F-GF-07	Formato encuesta de satisfacción	Anexo 49

5.3.SOCIALIZACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS EL SIG DISEÑADO PARA EL CLUB DEPORTIVO MOTILONES

La socialización del Diseño del Sistema Integrado de Gestión documentado para el Club Deportivo Motilones contó con la participación de la Alta dirección del club, Sus entrenadores, la familia del club y en especial de sus integrantes fundamentales que son los niños, niñas y jóvenes que forman parte de las categorías de formación deportiva del mismo.

Se presentó la documentación levantada durante el desarrollo del proyecto la cual fue aprobada por la Alta Dirección del Club Deportivo Motilones.

Ilustración 13 Socialización del SIG





6. CONCLUSIONES

El éxito del Diseño del Sistema Integrado de Gestión del Club Deportivo Motilones se logró través de la sensibilización y formación del personal, se logra evidenciar el cambio del Talento Humano, la toma de conciencia y el sentido de pertenencia al ejecutar y desarrollar las actividades establecidas para la prestación del servicio, en donde se establece la autonomía, responsabilidades y obligaciones de cada uno de ellos.

- ✚ En el Diagnóstico inicial al Club Deportivo Motilones refleja que se están realizando las actividades diarias de manera empírica y con base en la experiencia de los profesionales que forman parte del equipo humano del Club y adaptadas a las necesidades de sus clientes; o que conlleva a iniciar desde cero (0) el proyecto y hacer las cosas bien desde el principio.
- ✚ El levantamiento de la estructura documental del SIG en el Club Deportivo Motilones y su proceso misional Gestión Formativa nos demostró el compromiso de la Alta dirección por fortalecer sus procesos para la prestación del servicio, cumpliendo con los requisitos establecidos en las NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
- ✚ La socialización con la Alta dirección de la documentación Integrada en el SIG del Club Deportivo Motilones está conformada por un total de cuarenta y siete (47) documentos (1. Organigrama, 1. Mapa de procesos, 1. Misión, 1. Visión, 1. Objetivos, 13. Procedimientos, 24. Formatos, 2. Instructivos, 1. Manual, 1. Plan de entrenamiento, 1. Protocolo).

Se cumplió con la meta propuesta del Diseño del Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para el Club Deportivo

Motilones en el Proceso de Gestión Formativa, con la documentación necesaria para la integración de las normas y la documentación del Proceso de Gestión Formativa que hace parte fundamental de los procesos misionales del Club, la importancia de contar con un Sistema Integrado Gestión que permita la satisfacción de la comunidad del club, el compromiso por hacer bien las cosas, la participación activa de todo el personal por mejorar continuamente y cumplir con los requisitos establecidos en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y los establecidos en los Procedimientos Obligatorios así como los establecidos para la prestación del servicio en el Club.

Como complemento a la prestación del servicio del Club Deportivo Motilones la documentación establecida en el Club permite el seguimiento y la medición de la Prestación del Servicio en los procesos, la continuidad del mismo y la satisfacción de las partes interesadas.

El compromiso de la alta dirección jugó un papel importante en el diseño del SIG en la adecuada preparación y presentación de la conformidad y cumplimiento de los requisitos de la norma, dando el primer paso para la futura implementación, certificación del Club Deportivo Motilones bajo las normas integradas.

Ilustración 14 Entrevistas, Trabajo de Campo



7. RECOMENDACIONES

- ✚ El compromiso de la Alta Dirección y del Talento humano que conforman el Club Deportivo Motilones deberá establecer capacitaciones periódicas que motiven al personal Administrativo y Operativo que desarrolla las labores a diario en el club con el ánimo de mantenerlos comprometidos con las diferentes metas, la satisfacción de la comunidad y la protección del medio ambiente y el cumplimiento con el Sistema Integrado de Gestión

- ✚ Para una futura implementación del SIG se debe mantener el compromiso de la Alta Dirección como eje fundamental para lograr la certificación mismo.

- ✚ Realizar un programa semestral de auditorías internas en el club con el fin de fortalecer el cumplimiento de los requisitos, la continuidad en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.

- ✚ Evaluar continuamente los requisitos de los clientes, usuarios, comunidad en general y partes interesadas, de forma efectiva y con la mayor eficacia posible; ya que de estos se derivan las acciones correctivas y de mejora para el Sistema Integrado de Gestión que evidencien la mejor Prestación del Servicio.

- ✚ Por el valor agregado que ofrece el Club Deportivo Motilones en la formación de los Niños, niñas y jóvenes de la región, recomendamos continuar con esa labor loable, comprometida, integra basada en el profesionalismo, responsabilidad, valores y con el

enfoque de cuidar nuestro planeta, evidenciando en cada grano de arena que aportan las Familias del Club Motilones a nuestra sociedad y el cuidado del medio ambiente.

Ilustración 15 Familia Club Deportivo Motilones



8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cardozo, J. D. (Enero de 2018). <https://repository.ucc.edu.co>. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10676/1/2018_sistema_gestion_deportiva.pdf
- Caro, D. F. (Marzo de 2019). <https://repository.udistrital.edu.co>. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/24564/proyecto%20final%20pasantia%20Caterpillar%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 - Delgado, A. R., Carvajal, L. L., & Bayamón, M. F. (octubre de 2019). repository.ucc.edu.co. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11195/1/2019_Transporte_Rivera_Sur.pdf
 - Escamilla, K. C. (2017). Beneficios del deporte en los niños y niñas. *Ayuda en Acción*, 1-3 Disponible en: <https://ayudaenaccion.org/blog/educacion/beneficios-del-deporte-en-los-ninos/>.
 - Gálvis, G. N. (2020). repository.uamerica.edu.co. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7865/1/783137-2020-I-GC.pdf>
 - Gutiérrez, D. S. (Mayo de 2019). <https://repository.ucc.edu.co/>. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8303/5/2019_Gestion_seguridad_CCN.pdf
 - Hurtado, F. A. (2018). Viref. Obtenido de http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/gestion/aplicacion.pdf
 - IMDER. (2021). El fútbol es un deporte en expansión en el Norte de Santander. *Instituto Municipal de Deporte y Recreación (IMDER)* , 1-12.

- Méndez, G. S. (2020). <https://repository.usta.edu.co/>. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31105/2020SerranoGustavo.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019879>
- <https://rches.utem.cl/articulos/el-modelo-de-gestion-ambiental-iso-14001-evolucion-y-aporte-a-la-sostenibilidad-organizacional/>
- Questingpro. (2012). ¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada? *Questingpro*, 1-17.
- Ruiz, D., Almaguer, R. M., Torres, I. C., & Hernández, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos / Process management, its emergence and theoretical aspects. *Universidad de Ciencias Pedagógicas “José de la Luz y Caballero”, Holguín*, 1-16.
- Salazar, K. J., Gutiérrez, S. P., & Espeleta, Y. M. (2021). Guía para la implementación de sistemas de gestión basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 4001:2015 e ISO 45001:2018. *Universidad ECCI*, 1- 211.
- Zambani, W. (2004). Teoría general de sistemas. *Comunicación y medios para el desarrollo de América Latina y el Caribe*, 1-86

ANEXOS

Anexo I Requisitos de las Normas Documentación Diseñada para el SIG

REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	RESULTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental	X	Mapa de Procesos Caracterización Proceso SIG
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4 Sistema de Gestión Ambiental	X	
5.1 Liderazgo y Compromiso 5.1.1 Generalidades	5.1 Liderazgo y Compromiso	X	Procedimientos
5.1.2 Enfoque al cliente	N. A	X	Mapa de Procesos
	5.2 Política Ambiental	X	Política SIG
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	X	Organigrama
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	X	P-SIG-11 Procedimiento gestión del riesgo y oportunidades
	6.1.1 Generalidades		F-SIG-15 Matriz De Riesgos Y Oportunidades,
	6.1.2 Aspectos ambientales		F-SIG-19 Formato Matriz De Aspectos E
	6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos		Impactos Ambientales
	6.1.4 Planificación de acciones		F-SIG-20 Formato Normograma
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos	X	Objetivos del SIG
	6.2.1 Objetivos ambientales		
	6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales		

REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	RESULTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
6.3 Planificación de los Cambios	N. A	X	P-SIG-09 Procedimiento Gestión Del Cambio
7.1 Recursos	7.1 Recursos	X	Procedimientos del SIG
7.1.1 Generalidades		X	
7.1.2 Personas	N. A	X	
7.1.3 Infraestructura	N. A	X	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	N. A	X	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1 Generalidades	N. A	X	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones			
7.1.6 Conocimientos de la organización	N. A	X	Principios corporativos
7.2 Competencia	7.2 Competencia	X	Procedimientos del SIG
7.3 Toma de Conciencia	7.3 Toma de Conciencia	x	P-SIG-07 Procedimiento toma de conciencia
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación 7.4.1 Generalidades 7.4.2. Comunicación interna 7.4.3. Comunicación externa	X	P-SIG-06 Procedimiento de comunicación
7.5 Información Documentada	7.5 Información Documentada		P-SIG-01 Procedimiento información documentada, I-SIG-01 Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos, F-SIG-01 Formato listado
7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades	X	
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2 Creación y actualización		
7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3 Control de la información documentada		

REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	RESULTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
			maestro de documentos y F-SIG-02 Listado maestro de registros
8.1 Planificación y Control Operacional	8.1 Planificación y Control Operacional	X	C-GF-01 Caracterización del Proceso Gestión Formativa P-GF-01 Procedimiento de inscripción, P-GF-02 Procedimiento para el desarrollo de actividades en el entrenamiento, PL-GF-01 plan de entrenamiento M-SIG-01 Manual buenas practicas ambientales ecomotilones F-SIG-12 Formato cronograma de actividades F-SIG-16 Formato caracterización de residuos F-SIG-17 Formato comparativo de consumo de energía eléctrica F-SIG-18 Formato comparativo de consumo de agua potable
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	N. A	X	F-GF-01 Listado de Documentos de Inscripción, F-GF-03 Pacto de Compromiso F-GF-07 Encuesta de satisfacción

REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	RESULTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
N. A	8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias	X	F-GF-19 Matriz de aspectos e impactos ambientales
8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control 8.4.3 Información para los proveedores externos	N. A	X	Documentos del SIG
8.5 Producción y Provisión del Servicio 8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio 8.5.5 Control de los cambios	N. A	X	P-SIG-09 Procedimiento de Gestión del Cambio
8.5.3 Propiedad del cliente	N. A	X	I-SIG-02 Instructivo Partes interesadas
8.5.4 Preservación	N. A	X	Procedimientos del SIG
8.6 Liberación de los Productos y Servicios	N. A	X	Procedimientos del SIG
8.7 Control de las Salidas NO Conformes	N. A	X	P-SIG02-Procedimientos Salidas No Conformes F-SIG-09 Formato salidas no conformes
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Evaluación del cumplimiento		Procedimientos del SIG P-SIG-05 Procedimiento para manejo de PQRSF F-SIG-08 Formato buzón PQRSF F-SIG-10 Formato Control PQRSF

REQUISITOS DE LAS NORMAS		DOCUMENTADO	RESULTADO
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015		
9.2 Auditoría Interna	9.2 Auditoría Interna 9.2.1 Generalidades 9.2.2 Programa de auditoría interna	X	P-SIG-03 Procedimiento para auditoria interna del SIG F-SIG-04 Formato programa de auditoría F-SIG-05 Formato plan de auditoría F-SIG-06 Formato lista de verificación F-SIG-07 Formato informe de auditoria
9.3 Revisión por la Dirección 9.3.1 Generalidades 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	9.3 Revisión por la Dirección	X	P-SIG-10 Procedimiento revisión por la dirección. F-SIG-21 Revisión por la dirección
10.2 NO Conformidad y Acción Correctiva	10.2 NO Conformidad y Acción Correctiva	X	F-SIG-03 formato acción correctiva y/o acción de mejora
10.3 Mejora Continua	10.3 Mejora Continua	X	P-SIG- 04 Procedimiento de mejora F-SIG-03 formato acción correctiva y/o acción de mejora

Anexo 2 Caracterización de Proceso SIG

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIG	Versión: 00	C-SIG-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	1 de 1	

PROCESO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			RESPONSABLE
OBJETIVO	Detectar, planificar e implementar las actividades necesarias para mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, de los procesos, y en general de toda el Club, mediante el análisis de tendencias que sirvan para la toma de decisiones encaminadas hacia el cumplimiento de nuestro enfoque del mejoramiento continuo y el cuidado del medio ambiente .			Profesional SIG
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión, desde la presentación del servicio, hasta su medición, evaluación, auditoría y la posterior aplicación de las acciones necesarias			AUTORIDAD
				Dirección Administrativa
DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	SALIDAS	RECEPTOR
Alta dirección Todos los procesos	Planeación Estratégica, Política de calidad	Planificación para el seguimiento y revisión del Sistema Integrado del Club Deportivo Motilones	Cronograma de actividades del SIG.	Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión

	<p>Actividades de mantenimiento y / o mejoramiento del SIG.</p> <p>Datos generados por el SIG.</p> <p>Datos arrojados por cada uno de los procesos</p>	<p>Planificar todas las actividades Del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Tratamiento de las quejas, sugerencias o reclamos de los clientes</p> <p>Datos generados por el SIG analizados, Grado de conformidad del SIG</p>	
PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER	SALIDAS	RECEPTOR
<p>Alta dirección</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Política de calidad</p> <p>Documentos de origen interno y/o externo</p> <p>Solicitudes de modificación a documentos existentes.</p> <p>Solicitud de nuevos documentos</p>	<p>Establecer, revisar, difundir los y modificar objetivos y política cuando se requiera</p> <p>Controlar los documentos del SIG de origen interno</p> <p>Identificar los documentos obsoletos y prevenir su uso no intencionado</p> <p>Controlar los documentos del SIG de origen externo</p> <p>Realizar Auditorías internas a los procesos y SIG en general</p>	<p>Objetivos y Política Integrada</p> <p>Documentos del SIG., tanto de origen interno como externos controlados y actualizados.</p> <p>Registros del SIG controlados</p>	<p>Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión</p>
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR	SALIDAS	RECEPTOR

Alta dirección Todos los procesos	Solicitud de nuevos documentos del SIG. Quejas, reclamos o sugerencias de los clientes Informe de auditorías Resultados de indicadores de gestión Revisión por la dirección Planes de acción	Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables evaluar y dar tratamiento a las Sugerencias, quejas y reclamos Realizar el seguimiento y medición de los procesos del SIG, definir la frecuencia y los parámetros de seguimiento y medición de cada proceso identificado	No conformidades Acciones Correctivas Acciones de mejora Planes de acción y mejoramiento Resultados de indicadores de gestión	Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	RECEPTOR
Todos los procesos	Acciones correctivas y/o mejora Informes de Gestión Informes de auditorías Planes de mejoramiento	Realizar actividades que permitan evaluar oportunidades de mejora de los procesos y el SIG Identificar problemas reales o potenciales, evaluar causas y tomar acciones para prevenir su ocurrencia	Acciones Correctivas Acciones de Mejora	Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión
RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Equipos de cómputo con 	Ver Listado maestro de documentos Ver Listado maestro de registros	Norma: ISO 9001:2015 4.1; 4.2; 4.3;4.4,5.1, 5.2; 6.1, 6.2, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, ; 9.1; 9.2; 9.3; 10.2, 10.3 Norma: ISO 14001:2015	Ver matriz de riesgos	Ver matriz de indicadores

acceso a internet • Impresora • Teléfono • Presupuesto		4.1; 4.2; 4.3;4.4, 5.1, 5.2,5.3, 6.1, 6.2, 7.1,7.2,7.3,7.4,7.5, 8.1,8.2, 9.1,9.2,9.3, 10.2,10.3		
---	--	---	--	--

COPIA CONTROLADA

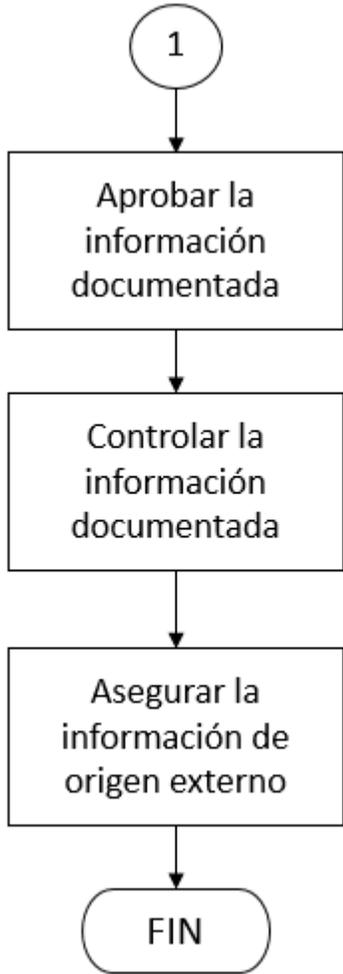
Anexo 3 Procedimiento Información Documentada

	PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 00	P-SIG-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
	Crear y actualizar información Documentada 1. Se evalúa si existe la necesidad de crear un nuevo documento, o corregir un documento (Procedimiento, Instructivo, guía), ya elaborado. 2. Se analiza la viabilidad si es aplicable el documento o no al club. 3. Se reúne toda la información necesaria y relevante del proceso para la elaboración del documento	N/A	Profesional SIG
	Identificar la descripción	I-SIG-01	Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Evaluar la necesidad de crear o corregir documento] A --> B[Identificar y describir el documento] B --> C[Verificar que la información cumple los requisitos] C --> D((1)) </pre>	<p>4. Se hace la identificación y descripción del documento, de ser necesario se asignará el título, fecha, versión y código. El código se asigna siguiendo las recomendaciones incluidas en el Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos</p>	<p>Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos</p>	
	<p>Revisar la información documentada respecto a la conveniencia y adecuación</p> <p>5. Se revisa y evalúa que el documento cumpla con los requisitos establecidos por la corporación y la coherencia con otros elementos del sistema, la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015. 6. Se analiza si la información documentada debe ser aprobada y se actualiza y/o modifica el documento en caso de algún cambio al primer borrador.</p>	<p>F-SIG-01 Listado maestro de Documentos</p> <p>F-SIG-02 Listado maestro de Registros</p>	<p>Profesional SIG</p> <p>Responsable del proceso</p>
	<p>Aprobar la información documentada respecto a la conveniencia y adecuación</p> <p>7. La información documentada deber ser revisada y aprobada de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>a. La revisión es realizada por el Profesional SIG y/o la alta dirección que verifican la pertinencia de la información documentada b. La aprobación es efectuada por la Alta dirección y/o el responsable del proceso, haciendo las respectivas recomendaciones si aplica la necesidad.</p>	<p>F-SIG-01 Listado maestro de Documentos</p> <p>F-SIG-02 Listado maestro de Registros</p>	<p>Profesional SIG</p> <p>Alta dirección</p> <p>Responsable del proceso</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Controlar la información documentada</p> <p>8. El control se lleva en el formato control de información documentada, donde se especifica el lugar de almacenamiento, preservación, el tiempo activo e inactivo para su conservación entre otros criterios</p> <p>La información documentada es almacenada en medios físicos y/o magnéticos, según sea el caso se asegura su protección en carpetas para evitar su deterioro, si es en medio físico se debe procurar tener la infraestructura necesaria para mantener los documentos, debe estar libre de plagas y humedad que puedan poner en riesgo la integridad de los mismos, si es en medio magnético se debe proteger contra daños o pérdidas por virus.</p> <p>Cada vez que se realice una modificación al documento se debe cambiar las copias controladas y se debe entregar a las personas que tengan participación de la información documentada acorde al formato Control de la información documentada</p> <p>Las copias controladas son documentos que el Profesional SIG tiene que cambiar cada vez que se realice una modificación al documento. Dichas copias se identifican con un lema que dice “COPIA CONTROLADA”, el cual se aplica en las copias del documento original.</p>	<p>Documento Aprobado</p> <p>F-SIG-01 Listado maestro de Documentos</p> <p>F-SIG-02 Listado maestro de Registros</p>	<p>Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD 1((1)) --> A[Aprobar la información documentada] A --> B[Controlar la información documentada] B --> C[Asegurar la información de origen externo] C --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Se da inicio a la implementación del nuevo documento y se recogen los documentos obsoletos. Estos se identifican con una X o diagonal / \; y se reutiliza.</p>		
	<p>Divulgación de la información documentada</p> <p>9. La divulgación se realiza a todas las personas que tengan participación dentro del documento. Las copias controladas se les entregan a las personas que están directamente involucradas con el documento y/o a las personas que la gerencia considere conveniente. Se capacitará al personal solo si la gerencia lo cree conveniente por la documentación a divulgar</p>		Profesional SIG
	<p>Legibilidad de la información documentada</p> <p>10. Toda la información documentada del SIG deberá estar desarrollada con letra imprenta y en tamaño adecuado que asegure su fácil lectura, se debe evitar tachones y enmendaduras que puedan confundir el contenido de la información documentada</p> <p>Cada vez que un documento se modifique, la versión se incrementa.</p> <p>NOTA: Todos los procesos tienen su respectivo listado maestro de documentos.</p>	<p>F-GC-01 Listado maestro de Documentos</p> <p>F-GC-02 Listado maestro de Registros</p>	Profesional SIG
	<p>Aseguramiento de la información documentada de origen externo</p>	<p>F-GC-01 Listado maestro de Documentos</p>	<p>Profesional SIG</p> <p>Jefe de proceso</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>11. Los documentos de origen externo son aquellos que no se generan ni son modificados por la Corporación tales como: Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares, Normas, Guías y Manuales, entre otros; los cuales se controlan por medio del formato Listado Maestro de Documentos</p> <p>12. Identificación del documento externo: Los documentos tales como circulares, resoluciones que son enviadas por los organismos de control, las entidades externas, son entregados al personal que afecte aquellas comunicaciones en cada uno de los procesos implicados, así mismo son controlados de forma especial en cada uno de los procesos de prestación del servicio.</p> <p>13. Distribución de documentos externos: Debe asegurarse de distribuir los documentos en todos los puntos requeridos para que haya disponibilidad del mismo como guía en el desarrollo de las actividades.</p> <p>14. Actualización de los documentos externos: por lo menos una vez en el año se asegurará de verificar la actualización de los documentos externos mediante una de las siguientes herramientas: oficio o email dirigido al emisor del documento, consulta en la página web del emisor del documento, llamada telefónica al emisor del documento.</p>	<p>F-GC-02 Listado maestro de Registros</p>	

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
------	--------	--------

Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	EMISIÓN INICIAL	Abril 20/2022

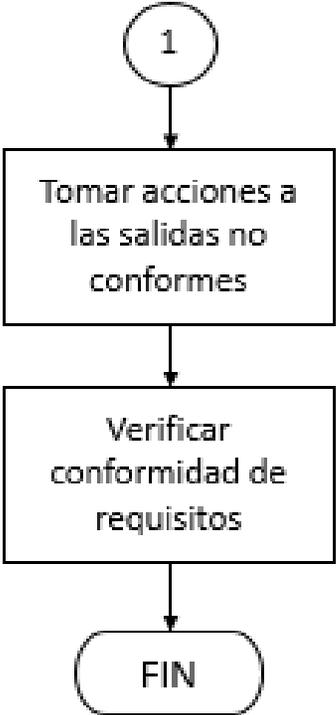
COPIA CONTROLADA

Anexo 4 Procedimiento Salidas no conformes

	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 00	P-SIG-02
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1 de 3	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p align="center">Identificar las salidas No Conformes</p> <p>Se deben de identificar las salidas no Conformes generadas dentro de la corporación y aquellas que se generan por parte del afiliado/usuario. Cualquier trabajador, personal externo y/o usuarios/afiliado tiene la posibilidad de detectar estas salidas no conformes.</p> <p>De acuerdo a los servicios y/o programas suministrados por la corporación se pueden identificar las siguientes salidas no conformes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quejas y reclamos repetitivos ➤ Registros adulterados ➤ Incumplimiento en las clases de un plan de asignatura ➤ Carnets de identificación de los alumnos mal elaborados (Nombre, cedula, entre otros). ➤ Carnets de afiliación al seguro de los alumnos mal elaborados. 	<p align="center">Control salidas no conformes F-GC-09</p>	<p align="center">Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identificación de las Salidas no conformes] A --> B[Evaluar las salidas no conformes] B --> C[Realizar tratamiento a las salidas no conformes] C --> D((1)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liquidación de pago de matrícula y/o mensualidades mal elaboradas. ➤ Planeador no ejecutado 		
	<p style="text-align: center;">Evaluar las Salidas No Conformes</p> <p>Una vez se haya identificado la salida no conforme, esta se comunica al Profesional SIG para su análisis y evaluación, y junto con el responsable del proceso donde se identificó la salida no conforme, se tomarán las acciones pertinentes y registro en el formato correspondiente.</p>	Control salidas no conformes F-SIG-09	Profesional SIG
	<p style="text-align: center;">Realizar tratamiento a las Salidas No conformes</p> <p>Una vez se ha evaluado la salida no conforme y dependiendo de la naturaleza de la no conformidad y su posterior efecto se deberá iniciar su tratamiento de alguna de las siguientes maneras:</p> <p>*Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>*Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.</p> <p>*Separación, contención, devolución o suspensión de productos y servicios: Medida tomada en el servicio prestado o producto proporcionado de tal forma que permita eliminar la no conformidad detectada.</p>	Control salidas no conformes F-SIG-09	Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD Start((1)) --> Step1[Tomar acciones a las salidas no conformes] Step1 --> Step2[Verificar conformidad de requisitos] Step2 --> End([FIN]) </pre>	<p>*Información al afiliado/usuario: Se comunica al cliente de la salida no conforme identificada para iniciar con el tratamiento necesario, de tal forma que permita eliminar la No conformidad detectada.</p> <p>Nota: En caso de llegar a acuerdos con el cliente se deben mencionar las concesiones establecidas en el formato Salidas No conformes</p>		
	<p align="center">Tomar acciones a las salidas no Conformes</p> <p>Se tomaran Acciones Correctivas y/o de mejora a las Salidas No conformes identificadas según el tratamiento a ejecutar.</p>	<p>Control salidas no conformes F-SIG-09</p> <p>Acción correctiva y/o de mejora F-SIG-03</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p align="center">Verificar Conformidad de Requisitos</p> <p>Se deberá realizar el seguimiento a las acciones propuestas, de tal forma que se verifique la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p>	<p>Control salidas no conformes F-SIG-09</p> <p>Acción correctiva y/o de mejora F-SIG-03</p>	<p>Profesional SIG</p>

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

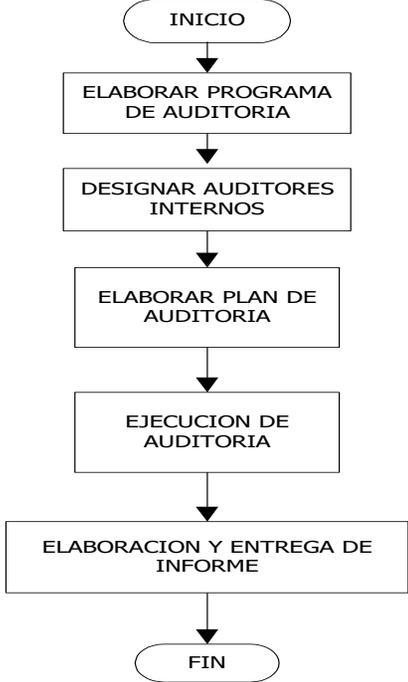
3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión inicial	Abril 20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 5 Procedimiento para Auditoría Interna del Sistema Integrado de gestión

	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 00	P-SIG-03
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	1. Elaborar el programa anual de auditorías internas del Club Deportivo Motilones, a través del formato Programa de Auditorías Internas F-SIG-04”, en el cual se asigna el mes a realizar la auditoria, asegurándose que se realicen por lo menos dos auditorías internas a todo el Sistema Integrados de Gestión durante el año.	Programa de Auditoría Interna - SIG-04	Profesional SIG
	2. El Profesional SIG designa a los auditores internos encargados de ejecutar la auditoria, los cuales deben cumplir con el perfil establecido para auditor interno.		Profesional SIG
	3. Adecuarse y/o complementarse el programa anual de auditorías internas para la ejecución de auditorías no programadas, si el Profesional SIG así lo determinan como resultado de modificaciones representativas en los procesos, o como resultados de las revisiones por la dirección o cuando la administración lo solicite.	Programa de Auditoría Interna - SIG-04	Profesional SIG
	4. Describir las actividades y de los detalles acordados de una auditoria. El plan de auditoria lo documenta el Auditor líder SIG en el “formato Plan de auditoria F-SIG-05” y se da a	Plan de Auditoria F-SIG-05	Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>conocer siempre y cuando sea posible con ocho (8) días de anticipación al personal que será auditado.</p> <p>5. Iniciar la reunión de apertura: Es la Reunión que se hace al iniciar la auditoria para revisar el plan de auditoria y aclarar inquietudes al respecto. La lista de verificación será la guía base para tomar la información en la auditoria y las elabora el Auditor, las preguntas del auditor se plasman en el formato “lista de verificación” F-SIG-06 y también es responsabilidad del auditor realizarlas</p>	<p>Plan de Auditoria F-SIG-05 Lista de verificación F-SIG-06</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p>El auditor reporta <i>los hallazgos</i> encontrados: Conformidad (Fortalezas): Cumplimiento del requisito. No Conformidad: Incumplimiento del requisito. Observación: Comentarios de mejora al sistema de gestión de calidad o procesos. Este reporte se hace diligenciando el informe de la auditoria F-SIS- 07 que es elaborado por el Auditor líder. El auditor líder realiza la reunión de cierre y presenta el informe de la auditoria a los responsables de proceso para su respectivo análisis</p>	<p>Informe de Auditoría F-SIG-07</p>	<p>Profesional SIG Equipo Auditor</p>
	<p>6. Del resultado de la Auditoria se elabora un informe que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo ▪ Alcance ▪ Proceso ▪ Documentos de referencia: Tales como, manuales de calidad, procedimientos, resultados de auditorías anteriores, documentos externos e internos, registros. ▪ Hallazgos documentales 	<p>Informe de Auditoría F-SIG-07</p>	<p>Profesional SIG Equipo auditor</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	Nombre del auditor, acompañante si se requiere.		
	NOTA: Cuando los ciclos de auditoria sean realizados por el contratista se aceptará la utilización de los documentos mediante los cuales se evidencia el cumplimiento contractual del servicio de asesoría	Informe de auditoría F-SIG-07	

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

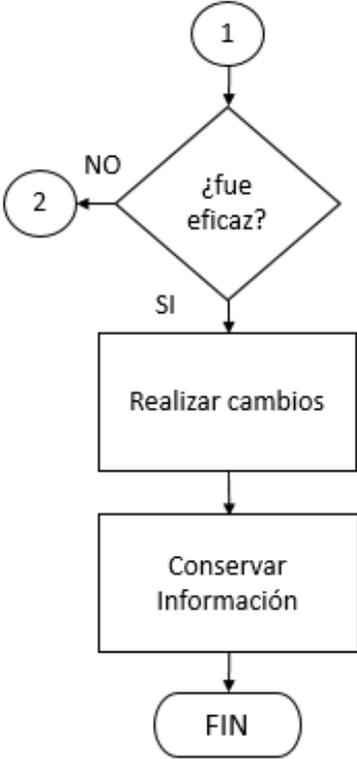
COPIA CONTROLADA

Anexo 6 Procedimiento de Mejora

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA	Versión: 00	P-SIG-04
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1 de 3	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Identificar las No Conformidades</p> <p>Se identifican las no conformidades que se presente en la corporación, incluida cualquiera originada por quejas de las partes interesadas, entre otras tenemos evidencias de las auditorías, los resultados de los indicadores por procesos, encuestas de satisfacción del cliente, revisión por la dirección, evaluación de requisitos legales de la NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015</p>	N/A	Responsable del proceso Profesional SIG
	<p>Reaccionar ante la no conformidad</p> <p>Se Revisa y analiza la No conformidad y se establecen las causas reales o potenciales utilizando mecanismos de análisis como el método del porqué y/o lluvia de ideas. De manera que se identifique la causa principal; así mismo determinando no conformidades similares que pudiesen ocurrir, tomando así acciones para controlarla y corregirla, para así hacer frente a las consecuencias.</p>	Acciones Correctivas y/o Mejora F-SIG-03	Responsable del proceso Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identificar las NO conformidades] A --> B[Reaccionar ante la NO conformidad] B --> C[Establecer acciones] C --> D[Revisar eficacia] D --> E((1)) F((2)) --> C </pre>	<p style="text-align: center;">Establecer Acciones</p> <p>Se establecen las acciones correctivas para controlar, corregir y eliminar la No Conformidad, además del responsable, la fecha de implementación, la fecha de seguimiento a la eficacia y el responsable por el seguimiento.</p> <p>Para ello en base a las causas encontradas de la ocurrencia de la No conformidad se establecen actividades, para eliminar de raíz la No Conformidad y evitar que se vuelva a presentar, para ello se deben suministrar los recursos según sean necesarios con el fin de desarrollar lo establecido.</p>	<p>Acciones Correctivas y/o Mejora F-SIG-03</p>	<p>Responsable del Proceso Profesional SIG</p>
	<p style="text-align: center;">Revisar la eficacia de las acciones correctivas</p> <p>Se evalúa si las acciones tomadas eliminaron realmente las causas de la No conformidad evitando su ocurrencia.</p> <p>Si la acción fue eficaz se cierra la no conformidad si no se debe proponer una nueva acción correctiva</p>	<p>Acciones Correctivas y/o Mejora F-SIG-03</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p style="text-align: center;">Realizar cambios</p> <p>En caso de ser necesario y si no se ha logrado la eficacia de las acciones tomadas se deberá actualizar los riesgos y oportunidades determinados inicialmente en la planeación.</p>	<p>Acciones Correctivas y/o Mejora F-SIG-03 Mapa de Riesgos de proceso</p>	<p>Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD 1((1)) --> D{¿fue eficaz?} D -- NO --> 2((2)) D -- SI --> R1[Realizar cambios] R1 --> R2[Conservar Información] R2 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Si la No conformidad afecta el Sistema Integrado de Gestión de igual forma se debe de realizar cambios en el mismo.</p> <p style="text-align: center;">Conservar Información</p> <p>Conservar la información documentada y todos los registros necesarios como evidencia de la identificación de la No conformidad y cualquier acción tomada, junto con sus resultados.</p>	<p>Acciones Correctivas y/o Mejora F-SIG-03</p> <p>Listado maestro de documentos F-SIG-01</p> <p>Listado maestro de registros F-SIG-02</p>	<p>Profesional SIG</p>

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental
---------	-----------------------	--

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

Anexo 7 Procedimiento para el manejo PQRSF

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	Versión: 00	P-SIG-05
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>1. Las Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones pueden ser recepcionadas a través de cualquier medio escrito, verbal y/o magnético; El Club deportivo Motilones a dispuesto para sus clientes usuarios y comunidad en general herramientas de comunicación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias (F-SIG-08) • Página Web (Buzón de Sugerencias) • Correo Electrónico 	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08	Cliente, Usuario Comunidad en General
	<p>2. Cuando ingrese una Pregunta, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación a través de cualquier herramienta de comunicación, se remite al proceso Sistema Integrado de Gestión y este a su vez se encarga de remitirlo al proceso directamente involucrado para su atención correspondiente.</p> <p>Si no se establece quien es el responsable para el trámite del reclamo, la oficina del SIG brindará la atención necesaria.</p>	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08	Todo el personal Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<p style="text-align: center;">INICIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Recepcionar, Clasificar y remitir las Quejas, Reclamos sugerencias y derechos de petición al proceso responsable </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Analizar las causas por las que se presenta la Queja, reclamo o sugerencia </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Aplicar los correctivos necesarios para la solución de la Queja, Reclamo o Sugerencia </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Realizar seguimiento a las fechas para el cierre de las mismas e informar a los procesos cuando se está venciendo el plazo para la solución. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Cerrar la Queja, Reclamo o sugerencias una vez verificado que las acciones implementadas fueron eficaces. </div> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>3. Si durante una comunicación entre el cliente, usuario ó comunidad en general se presentan dos o más reclamos es responsabilidad de la persona que está prestando el servicio de registrarlos cada uno; independientemente para cada proceso sin importar quién sea el responsable.</p>	<p>Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08</p>	<p>Todo el personal</p>
	<p>4. Los derechos de petición que ingresen al Club deben ser radicados en la secretaria del club (Ningún colaborador está autorizado a recepcionar o radicar Derechos de Petición o Tutelas a excepción de lo indicado anteriormente)</p> <p>Los derechos de Petición y tutelas serán remitidos al Proceso de Sistemas Integrados de Gestión para su conocimiento y digitalización; a su vez este direcciona al Proceso responsable para darle respuesta oportuna.</p> <p>Nota: Los derechos de petición deben ser tratados con urgencia manifiesta por parte de los responsables del trámite.</p>	<p>Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p>5. Las Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones depositadas en los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes procesos serán revisadas los días viernes o lunes para el respectivo trámite.</p>	<p>Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p>6. Clasificar las Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de acuerdo al proceso que le corresponde y registra la siguiente información en la base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de la queja • Datos del afiliado o usuario 	<p>Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08</p>	<p>Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del reclamo • Servicio • Nombre del responsable de dar trámite a la solicitud. 		
	<p>7. Identificar el correctivo que se debe aplicar por parte del responsable del proceso.</p> <p>Nota: Las respuestas a los derechos de petición la realizan los directos involucrados. El profesional SIG hará seguimiento con el ánimo que se dé dar respuesta oportuna a las mismas.</p>	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08	Responsable dl proceso Profesional SIG
	<p>8. Revisar diariamente la base de datos de las Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones para verificar la fecha límite de respuesta.</p> <p>Un día antes del vencimiento de la fecha de solución se envía un mensaje de alerta a través del correo corporativo o personal a los responsables de la solución y prevenir el incumplimiento.</p>	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08	Profesional SIG
	<p>9. Solucionar la queja y dar respuesta al cliente y usuario por parte del responsable o jefe de proceso. El tiempo máximo para dar respuesta a quejas por servicio es de 10 días hábiles.</p> <p>Nota: para dar respuesta a derechos de petición son 15 días hábiles.</p>	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08	Profesional SIG
	<p>10. Inspeccionar que las acciones implementadas para la solución de la queja o reclamo están siendo</p>	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia	Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	aplicadas y han sido efectivas o determinar si es necesario rediseñar el correctivo.	F-SIG-08	
	11. Cerrar la queja o reclamo una vez verificado que el correctivo implementado fue eficaz, se envía copia del cierre a Gestión de Calidad para el respectivo control.	Formato Quejas y Reclamos o Sugerencia F-SIG-08	Profesional SIG

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 8 Procedimiento de Comunicación

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN	Versión: 00	P-SIG-06
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Comunicar la política del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Una vez analizada y aprobada esta política se comunica a todo el personal de la empresa con el fin de que se adquiera un compromiso a todos los niveles de la organización respecto a lo que en ella se declara.</p> <p>Es necesario que se asegure que esta política es comprendida y no aprendida por todos los miembros de la organización, analizando las causas y solucionándolas si no es así.</p> <p>Además se dejará publicada esta política en la cartelera empresarial para que este siempre disponible y al alcance de cualquier empleado, contratista o visitante.</p>	<p>Cartelera informativa</p> <p>Lista de asistencia</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p>Comunicar los objetivos del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Los objetivos al igual que la política del SIG se comunicará a todo el personal del club y luego deben distribuirse de forma apropiada a través de la estructura</p>	<p>Cartelera informativa</p> <p>Lista de asistencia</p>	<p>Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A([INICIO]) --> B[1. Comunicación política de calidad] B --> C[2. Comunicación de objetivos de calidad] C --> D[3. Comunicación interna] D --> E[] </pre>	<p>organizacional de la empresa y, además asignar a los responsables recursos adecuados y suficientes para cumplirlos</p> <hr/> <p>Comunicación interna</p> <p>La comunicación interna se realiza por medio de las reuniones con el personal, por comunicados internos, vía telefónica y/o cualquier otro medio que sea adecuado a la organización</p> <p>Nota: El flujo de la información se basa en la matriz de comunicaciones</p> <hr/> <p>Comunicación con el / Cliente/ Usuario</p> <p>Se proporcionará a los trabajadores, cliente y/o usuarios un portafolio de servicios de manera presencial, virtual, o telefónica en el cual se especifica las características del producto o servicio ofrecido</p> <p>Se debe definir un proceso que permita establecer acuerdos con los usuarios de forma óptima, incluyendo las tareas a realizar y el contenido de los acuerdos o contratos.</p> <p>El establecimiento de un acuerdo con el cliente y/o usuario debe formalizarse firmando el contrato o acuerdo de servicio por ambas partes.</p>	<p></p> <hr/> <p>Acta de reunión</p> <p>Lista de asistencia</p> <hr/> <p>Portafolio de servicios</p> <p>Encuesta de satisfacción</p>	<p></p> <hr/> <p>Profesional SIG</p> <hr/> <p>Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[4. Comunicación con el cliente] --> B[5. Comunicación con proveedores externos] B --> C[6. Comunicación a partes interesadas] C --> D([FIN]) </pre>	<p>Comunicación con proveedores externos</p> <p>La organización hará saber a los proveedores de forma escrita los requisitos que deben cumplir sus productos o servicios para su conformidad con el sistema de gestión de calidad</p> <p>Se realizará además una evaluación de proveedores por parte de cada jefe de área, esta se tabulará y se analizará para determinar cuáles proveedores son muy confiables, cuales son condicionales y cuales no son confiables, el resultado de esta se comunicará a través de una carta dirigida a cada proveedor externo en donde se explique cuál fue su calificación de forma cualitativa y cuáles son las mejoras que se deben realizar</p> <p>Comunicaciones emitidas por las partes interesadas</p> <p>Las comunicaciones emitidas por las partes interesadas sobre no conformidades de la organización serán recibidas por el personal encargado quien, a su vez, será responsable de redirigirlas a los procesos encargadas de dar una solución oportuna según sea el caso, conservando la respuesta que se haya generado.</p>	<p>Evaluación y Reevaluación de proveedores</p> <p>Comunicación Interna</p> <p>Comunicación externa</p>	<p>Profesional SIG</p> <p>Profesional SIG</p>

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 9 Procedimiento para toma de conciencia

	PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE CONCIENCIA	Versión: 00	P-SIG-07
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1 de 3	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Toma de conciencia de política de calidad</p> <p>Para lograr que los trabajadores tomen conciencia con respecto a la importancia de la conformidad con la política de calidad se realizara :</p> <p>-Socialización de esta con todos el personal de la empresa de tal manera que sea entendida por cada uno de ellos y se empiece a aplicar dentro de la organización</p> <p>-Sensibilización a través de publicaciones en la cartelera informativa, elementos de publicidad y/o folletos informativos.</p>	<p>Listado de Capacitación</p> <p>Folletos</p>	Profesional SIG
	<p>Toma de conciencia de objetivos de calidad</p> <p>Para lograr la toma de conciencia de los objetivos de calidad, la corporación ejecutará actividades de:</p>	<p>Listado de Capacitación</p> <p>Folletos</p>	Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Toma de conciencia política de calidad] A --> B[Toma de conciencia objetivos de calidad] B --> C[Toma de conciencia beneficios de mejorar el desempeño] C --> D((1)) </pre>	<p>-Socialización de los objetivos de calidad con todo el personal para que se empiece a hacer el seguimiento y la medición a cada uno de ellos</p> <p>-Se realizará sensibilización a través de publicaciones en la cartelera informativa, elementos de publicidad y/o folletos informativos</p>		
	<p>Toma de conciencia de beneficios de mejorar el desempeño</p> <p>Se sensibilizará al personal de la empresa sobre los beneficios que trae para ellos y para la empresa realizar la labor de una manera eficiente; para esto se realizaran actividades de integración y sensibilización encaminadas a mejorar la eficacia del sistema integrado de gestión.</p>	<p>Listado de Capacitación</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p>Toma de conciencia de la satisfacción de los afiliados y usuarios</p> <p>La empresa debe lograr que su personal ofrezca programas y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de cada afiliado/usuario. Para ello se realizarán encuestas de satisfacción las cuales se darán a conocer a todo el personal con el fin de que comprendan la importancia que tiene su contribución con la eficacia del sistema integrado de gestión.</p>	<p>Listado de Capacitación</p> <p>Encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés</p>	<p>Profesional SIG</p>
	<p>Implicaciones del incumplimiento de los requisitos planteados en el sistema integrado de gestión</p>	<p>Manual de funciones</p>	<p>Profesional SIG</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<pre> graph TD Start((1)) --> Step1[Toma de conciencia satisfacción del afiliado/usuario] Step1 --> Step2[Toma de conciencia implicaciones de incumplimiento de los requisitos] Step2 --> End([FIN]) </pre>	<p>Para lograr que el personal tome conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos planteados, se realizará y divulgará el manual de perfil de cargos y funciones con el fin de que cada uno de los colaboradores tenga presente las labores, sus responsabilidades y deberes frente al cargo.</p> <p>Adicionalmente se realizaran ciclos de auditorías internas que aportará a la toma de conciencia del personal sobre la importancia de cumplir con los requisitos del SIG</p>		

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

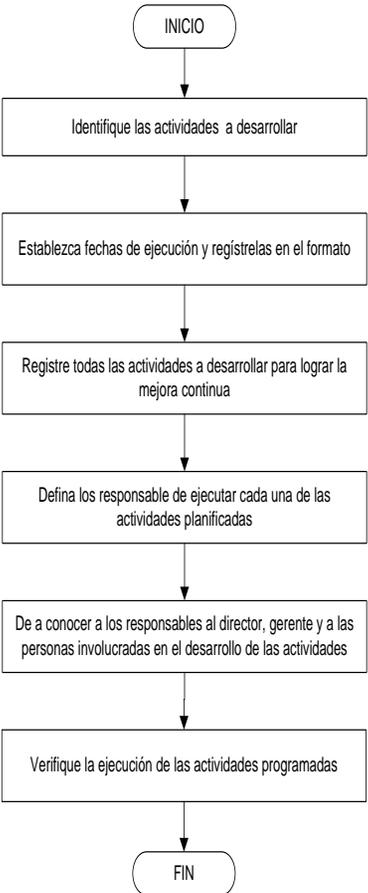
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 10 Procedimiento para planificación de Actividades

	PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICAR ACTIVIDADES	Versión: 00	P-SIG-08
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Identifique las actividades Identificar las actividades que deben desarrollarse de manera cíclica para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y aquellas actividades que no se encuentran dentro del sig. pero que pueden afectarle.</p>	Cronograma de actividades SIG	Profesional SIG
	<p>Establezca fechas de ejecución Establecer las fechas de ejecución de acuerdo a la periodicidad establecida en los respectivos Procedimientos y regístrelas en el formato Cronograma semestral de actividades del sistema integrado de gestión.</p>		
	<p>Registre todas las actividades a desarrollar Registrar también las actividades a desarrollar para lograr la mejora continua del servicio, procesos y en general del Sistema Integrado de Gestión a partir de la información contenida en las “Acciones de mejoramiento”, propuestas por el personal del club, utilizando como elemento de entrada las acciones a tomar registradas en el formato “Revisión por la dirección”</p>		
	<p>Defina los responsables</p>		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identifique las actividades a desarrollar] A --> B[Establezca fechas de ejecución y regístrelas en el formato] B --> C[Registre todas las actividades a desarrollar para lograr la mejora continua] C --> D[Defina los responsable de ejecutar cada una de las actividades planificadas] D --> E[De a conocer a los responsables al director, gerente y a las personas involucradas en el desarrollo de las actividades] E --> F[Verifique la ejecución de las actividades programadas] F --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Defina los responsables de ejecutar cada una de las actividades planificadas</p> <p>Presente los responsables al personal necesario</p> <p>Dé a conocer al administrador o y a los líderes de proceso “Cronograma de Actividades del Sistema Integrado de Gestión” , con el fin de asegurar que todos los funcionarios involucrados son conscientes de su responsabilidad, de los recursos destinados y de las fechas establecidas para la realización de cada una de las actividades.</p> <p>Verifique la ejecución</p> <p>Verificar la ejecución de las actividades programadas registrando en el Cronograma semestral de actividades del SIG, cuáles han sido ejecutadas y cuáles no. Aquellas actividades que no sean ejecutadas, podrán reprogramarse en el mismo semestre o en el siguiente.</p> <p>Cuando se presenten cambios que afecten la integridad del Sistema Integrado de Gestión estos deben planificarse y realizarles seguimiento. Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reglamentación. ● Cambios en la estructura organizacional. ● Cambios tecnológicos. ● Nuevos Competidores ● Necesidades de los beneficiarios ● Expansión. ● Nuevos procesos. ● Cambios en la política de calidad. ● Nuevos servicios <p>Los cambios se identificarán a través de la revisión del sistema integrado de Gestión, determinando los planes de</p>		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>acción a seguir, los responsables, los recursos necesarios y las fechas límites de su implementación, así como las actividades de seguimiento.</p> <p>La planificación se realizara a través del cronograma de actividades del sistema de gestión de la calidad y a través de cada proceso se realizara el seguimiento correspondiente según el plan de acción a implementar.</p>		

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

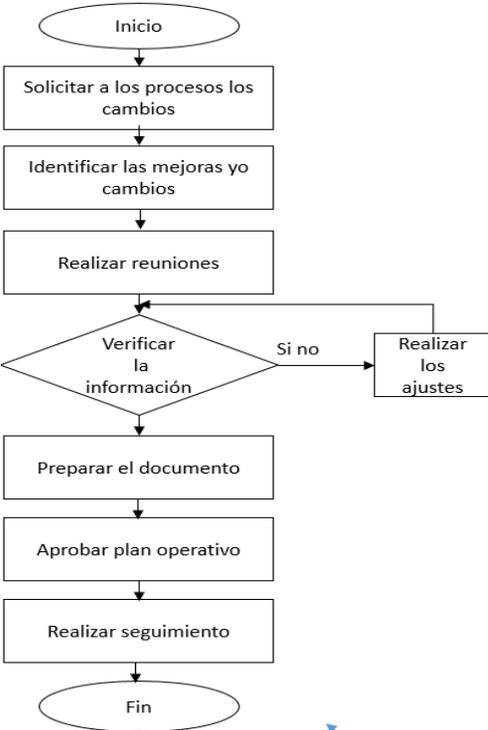
3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 11 Procedimiento de Gestión del Cambio

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO	Versión: 00	P-SIG-09
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	1. Solicitar a los procesos los cambios y mejoras significativas que afecten la prestación del servicio	Oficio	Administración
	2. Identificar las mejoras y/o cambios significativas del proceso. (metas cobertura y/o prioridad de inversión)		Jefes de proceso
	3. Remitir en el plan operativo, plan de compras, y/o presupuesto.		Jefes de proceso
	4. Realizar reuniones con los diferentes procesos para la consolidación del plan operativo.	Memorando	Administración
	5. Verificar la información contenida en el plan operativo Dar visto bueno en la información y datos presentados sino realizar las correcciones necesarias	Plan Operativo	
	6. Preparar el documento plan operativo para ser presentado a la Administración	Plan Operativo	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	7. Aprobar el plan operativo (mejoras y cambios)	Plan Operativo	Administración
	8. Realizar seguimiento a lo propuesto en el plan operativo mejoras y o cambios atreves de informes de gestión	Informe de gestión	Jefes de proceso

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 12 Procedimiento para la revisión por la dirección

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 00	P-SIG-10
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 6	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>PLANIFICACIÓN DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Realizar la revisión por la dirección anualmente, esta planeación estará disponible en el formato “CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SIG”, en este se debe de especificar la fecha y los responsables de suministrar la información.</p>	Cronograma de actividades sig.	Profesional SIG
	<p>INFORMACIÓN A CONSIDERAR EN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Realizar la revisión del SIG, incluyendo información necesaria sobre: Estado de las acciones de revisiones previas. Cambios de cuestiones Internas y externas que afecten el SIG Información sobre el desempeño y la eficacia del SIG: Resultados de las encuestas de satisfacción y retroalimentación partes interesadas Grado en que se han logrado objetivos de calidad Desempeño de los procesos y conformidad en los servicios No conformidades y Acciones correctivas Resultados de seguimiento y medición</p>	Revisión por la dirección	Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Resultados de las Auditorías Desempeño de los proveedores externos Adecuación de Recursos Eficacia de las acciones de Riesgos y Oportunidades Oportunidades de Mejora</p>		
	<p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN La información de entrada es analizada por el Director Administrativo, con base en esta deben de incluir las decisiones y acciones relacionadas con: Las oportunidades de mejora Cualquier necesidad de cambio del SIG Las necesidades de Recursos</p>	Revisión por la dirección	Profesional SIG
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS, Y DE MEJORA Determinar las acciones a tomar (correctivas y de mejora) y los recursos necesarios para su implementación. Registrar toda la información de la revisión de la dirección en el formato "Revisión por la dirección".</p>	Revisión por la dirección Acciones Correctivas y/o Mejora	Profesional SIG
	<p>COMUNICAR LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. Comunicar al personal implicado los resultados del proceso de revisión y sus compromisos en cuanto a las conclusiones establecidas.</p>	Revisión por la dirección	Profesional SIG
	<p>CONSERVAR INFORMACIÓN. La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>	Revisión por la dirección Acciones Correctivas y/o Mejora	Profesional SIG

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

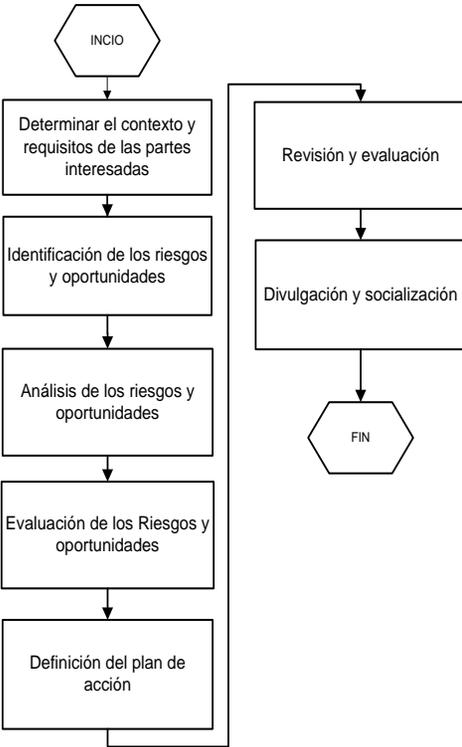
3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 13 Procedimiento gestión del riesgo y oportunidades

	<p>PROCEDIMIENTO GESTION DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES</p>	<p>Versión: 00</p>	<p>P-SIG-11</p>
	<p>CLUB DEPORTIVO MOTILONES</p>	<p>Fecha de aprobación: Abril/20/2022</p>	
	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Página 2 de 6</p>	

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>Determinar el contexto y requisitos de las partes interesadas</p> <p>Para cada uno de los procesos del sistema integrado de gestión se identifican las condiciones internas y del entorno, y sus causas, que pueden generar eventos que originan oportunidades, o afectan negativamente el cumplimiento de su objetivo o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos en la calidad o producto.</p>	<p>Matriz de gestión de riesgos y oportunidades</p>	<p>Jefes de Proceso</p>
	<p>Identificación de los riesgos y oportunidades</p> <p>Para la identificación de los riesgos y oportunidades en la corporación se debe tener en consideración los eventos que se han presentado, se pueden presentar o en sus casos que se pueda mejorar.</p> <p>La actividad de identificación de los riesgos y oportunidades es responsabilidad de cada jefe de proceso, para la identificación de falencias o</p>	<p>Matriz de gestión de riesgos y oportunidades</p>	<p>Jefes de Proceso</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>debilidades, como de oportunidades de mejoramiento.</p> <p>NOTA: La identificación de los riesgos y oportunidades, se puede alimentar determinando el Contexto del club, los Requisitos de las partes interesadas, las no conformidades detectadas en resultados de auditorías, la planificación de los cambios entre otros</p>		
	<p align="center">Análisis de los riesgos y oportunidades</p> <p>Una vez identificado cada uno de los riesgos y oportunidades de los procesos, se deben identificar las causas y consecuencias que estos pueden generar para el proceso como para la corporación, a la vez la(s) persona(s) responsables que generan el riesgo.</p>	Matriz de gestión de riesgos y oportunidades	Jefes de Proceso
	<p align="center">Evaluación de los Riesgos y oportunidades</p> <p>Con la identificación de los riesgos y oportunidades, y el análisis de las causas y consecuencias listos, se determinan la probabilidad y el impacto de estos de acuerdo con la metodología establecida en la matriz de gestión de riesgos y oportunidades.</p> <p>Con esto se genera un resultado de evaluación de los riesgos y oportunidades que permite</p>	Matriz de gestión de riesgos y oportunidades	Jefes de Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	posteriormente definir los controles existentes (solo para los riesgos).		
	<p style="text-align: center;">Definición del plan de acción</p> <p>En esta parte se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Primero se establece las opciones de manejo (asumir, reducir, evitar, transferir).</p> <p>Se definen las acciones y se les asigna un responsable y una fecha límite. Finalmente, se enlaza con un criterio de evaluación del control que es con el que se va a medir si las acciones propuestas son eficaces o no.</p>	Matriz de gestión de riesgos y oportunidades	Jefes de Proceso Profesional SIG
	<p style="text-align: center;">Revisión y evaluación</p> <p>Una vez definido el plan de acción se debe hacer seguimiento a las actividades planteadas evaluando su eficacia frente a los resultados alcanzados. Se registra la fecha de evaluación o seguimiento y al igual que las observaciones que hagan lugar.</p>	Matriz de gestión de riesgos y oportunidades	Jefes de Proceso Profesional SIG

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p align="center">Divulgación y socialización</p> <p>Los mapas de riesgos y oportunidades deben ser socializados con todos los involucrados de los procesos del sistema de gestión de calidad a fin de que contribuyan al cumplimiento de los controles o al fortalecimiento de la gestión de riesgos</p> <p>NOTA: Se debe publicar cada vez que se realice una revisión completa de los riesgos y oportunidades.</p>		<p>Jefes de Proceso</p> <p>Profesional SIG</p>

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 14 Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión 00	I-SIG-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 1	

ENCABEZADO.

Todas las hojas de todos los documentos del SIG, incluyendo los formatos, deben contar con un encabezado que contenga los recuadros de identificación que se muestran y describen a continuación:

IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

(a)	(b)	(e)	(f)
	©	(g)	
	(d)	(h)	

DESCRIPCION

- (a) **Logotipo:** Se emplea el logotipo que nos identifica.
- (b) **Nombre del documento:** Aquí va el nombre del documento el nombre por sí mismo debe proporcionar una guía y una dirección clara sobre la naturaleza del documento.
- (c) **Nombre:** El Nombre de nuestra empresa
- (d) **Nombre:** El nombre del proceso
- (e) **Versión:** Se indica el número de la versión en el que se encuentra el documento.
- (f) **Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. El método a codificar todos los documentos se encuentra en la [INSTRUCTIVO PARA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS](#)
- (g) **Fecha Aprobación:** Se enuncia la fecha de Aprobación.
- (h) **Página # de #:** Indica el número de página y la cantidad de páginas que constituyen el documento.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE

Actividad: Se describe gráficamente el procedimiento a través de un flujograma.

Descripción: Se describe textualmente las actividades del procedimiento.

Registro: Se relaciona el documento formato utilizado durante el desarrollo del Procedimiento.

Responsable: Se enuncia el cargo de la persona responsable de realizar la actividad en el desarrollo del procedimiento.

CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO PARA DOCUMENTACION ISO 9001

ISO ORGANIZACIÓN DE STANDARES INTERNACIONALES

CÓDIGOS DE LOS PROCESOS		CÓDIGOS DE LOS TIPOS DE DOCUMENTOS	
DIRECCION ADMINISTRATIVA	ALD	MANUAL	M
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG	PROCEDIMIENTO	P
GESTION FORMATIVA	GF	FORMATO	F
GESTION TECNICA	GT	INSTRUCTIVO	I
PROMOCION	PR	GUIA	G
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS	THR	ANEXO	A
FINANCIERA Y CONTABLE	FYC	PROTOCOLOS	PT
		PROGRAMA	PR
		POLITICA	PL

CODIFICACIÓN DE MANUALES

M

PROCESO
ASOCIADO

CONSEC
UTIVO

POR EJEMPLO: M – SIG - 01, corresponde al Manual de Sistema Integrado de Gestión (**M**) de la organización, el cual se encuentra asociado directamente con el proceso Sistema Integrado de gestión (**SIG**). El número (**01**), corresponde al consecutivo

CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



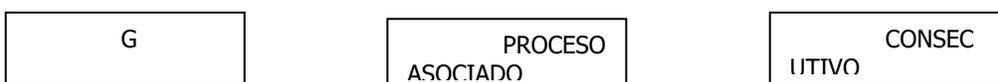
POR EJEMPLO: P - sig-02, corresponde al Procedimiento (P) control de Documentos, el cual hace parte del proceso Sistema integrado de gestión (SIG). El número (02), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros procedimientos

CODIFICACIÓN DE FORMATOS



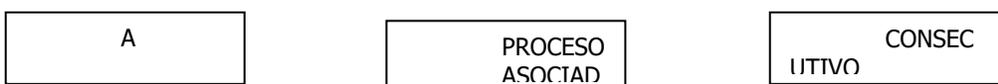
POR EJEMPLO: F – SIG - 01, corresponde al Formato (F) Listado Maestro de Documentos, el cual hace parte del proceso Sistema integrado de gestión(SIG) y el número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros formatos.

CODIFICACIÓN DE GUIAS



POR EJEMPLO: G – SIG - 01, corresponde a la Guía (G) Listado Maestro de Documentos, el cual hace parte del proceso Sistema integrado de gestión (SIG) y el número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros formatos.

CODIFICACIÓN DE ANEXOS



POR EJEMPLO: A- SIG - 01, corresponde al Anexo (A) Codificación de Documentos, el cual hace parte del proceso Sistema integrado de gestión (SIG) y el número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros anexos.

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Externo	NTC ISO 14001:201 5	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental
---------	---------------------------	--

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 15 Instructivo identificación de partes interesadas

	INSTRUCTIVO IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS	Versión: 01	I-SIG-02
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 206	

1. Identificar las partes interesadas

La actividad de identificar las partes interesadas, se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por la organización o en su defecto de manera anual, los jefes de proceso determinarán todas aquellas partes interesadas, que se crean pertinentes para la organización.

2. Describir parte interesada

Ya identificadas las partes interesadas se describe con una referencia corta donde se definen las características de cada una de ellas para mayor entendimiento

PERSONAL	Personas que desarrollan su trabajo en el club con un contrato laboral y una retribución dineraria y/o en especie.
CLIENTES	Todos los clientes de carácter permanente,
PROVEEDORES	Personas y empresas que aportan productos y servicios al club
COMPETIDORES	Empresa, individuo o producto de características similares que trata de cubrir la misma necesidad de un público objetivo igual o relacionado.
ENTES DE CONTROL	Todas aquellas entidades de acuerdo a normatividad vigente que se encargan de vigilar que se cumplan los derechos y los deberes del cliente.
COMUNIDAD	Personas del departamento de Norte de Santander donde el club deportivo motilones desarrolla su actividad
SOCIEDAD	Grupo de personas del sistema social a las cuales el estado cubre necesidades, proporcionando beneficios básicos,

- Una vez se tengan debidamente identificadas y descritas las partes interesadas se analizan los requisitos a cumplir con cada una de ellas ya sea normatividad legal, políticas según aplique.
- Consolide esa información en el formato F-GC-21 PARTES INTERESADAS y anexe fecha de actualización en la cual se guardaron los cambios

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 16 Política de Gestión Integral

	POLITICA DE GESTIÓN INTEGRAL	Versión 00	PL-SIG-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 1	

En el Club Deportivo Motilones brindamos servicios deportivos y recreativos, favoreciendo la educación integral de niños y niñas en edades de 4 años a 17 años, con un grupo de profesionales generamos la cultura de desarrollo sostenible que protege el medio ambiente impulsando y promoviendo planes y programas que contribuyan en el mejoramiento continuo y la minimización de los impactos ambientales negativos derivados del desarrollo de las actividades deportivas realizadas en el club, para ello trabajamos

Cumpliendo En la creación de conciencia ambiental del personal, deportistas y demás colaboradores

Cumpliendo En el uso eficiente de los recursos naturales.

Cumpliendo Con todos los requisitos normas legales vigente.

Cumpliendo con el gobierno corporativo y responsabilidad social.

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

Anexo 17 Manual de buenas prácticas ambientales ecomotilones

	MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES ECOMOTILONES	Versión 00	M-SIG-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 25	



INTRODUCCION

Dada la importancia e interés que el medio ambiente suscita en la actualidad a todos los niveles, en parte debido a la crisis ambiental que vivimos, y nuestra responsabilidad ante la insostenibilidad de la que somos partícipes al formar parte de una sociedad basada en la excesiva producción y consumo, el Club deportivo motilonos ha considerado oportuno crear éste "Manual de Buenas Prácticas Ambientales" para sus partes interesadas. En este manual aparecen una serie de pautas de comportamiento en relación con los aspectos ambientales significativos que han sido identificados en la club, es decir, aquellos elementos de las actividades, productos o servicios que interactúan con el medio ambiente produciendo un impacto asociado.

A través de la implementación de Buenas Prácticas Ambientales se tiene la posibilidad de reducir el impacto ambiental negativo generado por las actividades de cada uno de los trabajadores de manera individual, sin la necesidad de sustituir o realizar cambios profundos en los procesos. Aunque el impacto generado pudiera percibirse como poco significativo o bajo, la suma de cientos de malas actuaciones individuales pueden generar resultados globales adversos, por lo cual se pueden llevar a cabo pequeñas acciones encaminadas a su prevención o su reducción.

Las Buenas Prácticas Ambientales son útiles, tanto por su simplicidad y bajo costo, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen. Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la forma como se llevan a cabo la prestación del servicio. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, y al no afectar los procesos, son bien aceptados y nos ayudan a conseguir entre todos un objetivo fundamental: el Desarrollo Sostenible.

A veces sólo es necesario aplicar el sentido común y tener en cuenta una serie de medidas que, llevadas a cabo de forma sistemática, pueden conseguir ahorrar agua, materias primas y energía, así como reducir los residuos y la contaminación, y posibles riesgos que puedan afectar tanto al medio ambiente como a la salud de las personas.

Entre los resultados que se obtendrán por la implementación de esta guía se incluyen los siguientes:

- ✓ Reducir el consumo de energía
- ✓ Reducir el consumo de agua
- ✓ Reducir el consumo de materiales e insumos
- ✓ Reducir la generación de residuos
- ✓ Adquirir y fortalecer la cultura de reciclaje

A su vez, con este documento se pretende hacer llegar a todos los interesados unas nociones básicas sobre Gestión Ambiental y las políticas que se quieren adoptar con respecto a este tema.

Objetivo

Establecer directrices en el desarrollo de las actividades propias del club deportivo motilonés, con respecto al medio ambiente, con el fin de sensibilizar a los diferentes actores sobre los daños que se producen en el medio ambiente con la prestación del servicio, aportando soluciones sencillas mediante el conocimiento de cada actividad, y haciendo un aporte cotidiano a la preservación y cuidado del hábitat laboral y del entorno ambiental.

Alcance

Este manual de buenas prácticas tiene su aplicación a todas a las actividades propias del club que provoquen aspectos e impactos ambientales significativos o no al medio ambiente.

Definiciones

- ✓ **Abastecimientos:** Son el conjunto de acciones y enseres necesarios para el funcionamiento del Hogar. Lo que compramos y usamos, como utensilios, neveras, estufas, detergentes, etc. Incluye también las mejores prácticas para su selección y manejo de manera amigable con el ambiente.
- ✓ **Aguas Residuales Industriales:** Son las aguas de salida que provienen del uso del agua en las actividades de limpieza y desinfección de equipos y utensilios y áreas de proceso.
- ✓ **Aguas Servidas:** Aguas negras que son los residuos líquidos provenientes del uso doméstico, comercial e industrial. Llevan disueltas o en suspensión una serie de materias orgánicas e inorgánicas. Proviene de la descarga de sumideros, fregaderos, inodoros, cocinas, lavanderías (detergentes), residuos de origen industrial (aceites, grasas, curtiembres, etc.).
- ✓ **Almacenamiento:** Guardar cosas en un almacén u otro lugar, generalmente de forma ordenada, para poder disponer de ellas cuando se necesite o convenga.
- ✓ **Ambiente:** Entorno en el cual ocurren las interrelaciones entre las actividades de la organización con los recursos naturales y los seres humanos.
- ✓ **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- ✓ **Componente Ambiental:** Aire, agua, suelo, fauna, flora, paisajes y comunidad.
- ✓ **DBO y DQO:** Corresponden a la Demanda Bioquímica de Oxígeno y Demanda Química de Oxígeno, reflejan la capacidad del agua para regenerarse.

- ✓ **Desagüe:** Red de tuberías que sirve para desalojar las aguas residuales y lluvias conduciéndolas hasta el exterior para ser entregadas al alcantarillado público.

- ✓ **Generación de residuos:** Identifica todos los efectos nocivos que generan los desperdicios, y los inadecuados hábitos en su manejo. En este apartado se recomiendan prácticas de manejo adecuado de residuos, tanto sólidos como líquidos.

- ✓ **Gestión Ambiental:** La Gestión Ambiental hace referencia a todas las actuaciones que contribuyen a cumplir los requisitos de la legislación ambiental vigente, a mejorar la protección ambiental y a reducir los impactos sobre el medio ambiente al controlar los procesos y actividades que los generan.

- ✓ **Impacto Ambiental:** Cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos o servicios de la organización.

- ✓ **Material Reciclable:** Materiales que se pueden volver a usar, no han llegado al final de su vida útil. Ej. Vidrio, papel, cartón, plástico

- ✓ **Maquinaria, Equipos y Utensilios:** Son los Objetos y aparatos fabricados con un propósito determinado para uso frecuente como el doméstico o el artesanal.

- ✓ **Materias Primas:** materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo.

- ✓ **Productos de Limpieza y Desinfección:** son productos hechos a base de amoniacos, cloro y otros componentes que sirven para limpiar, desinfectar los pisos de la casa, cocina, baños y todo lugar que lo requiera. Al comprar cualquiera de estos productos es recomendable leer la etiqueta de instrucciones pues algunos tienen componentes demasiado fuertes que pueden dañar las áreas respiratorias o los ojos.

- ✓ **Residuo Líquido:** Es cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o alcantarillado.

- ✓ **Riesgo Químico:** Son todos aquellos elementos y sustancias de origen químico que al entrar en contacto con el organismo humano por cualquier vía de ingreso, puede provocar alteraciones a la Salud.

- ✓ **Sólidos Suspendidos:** Son los que producen la turbidez del agua.

- ✓ **Sólidos Sedimentables:** Son sólidos de mayor densidad que el agua. Cuando el agua está en reposo, se precipitan al fondo.
- ✓ **Sustancia Peligrosa:** Las **sustancias peligrosas** son elementos químicos y compuestos que presentan algún riesgo para la salud, para la seguridad o el medio ambiente.
- ✓ **Sustancias Químicas:** Una sustancia química es cualquier sustancia con una composición química definida, sin importar su procedencia.
- ✓ **Uso de recursos:** Corresponde al conjunto de elementos de la naturaleza o el ambiente que usamos en la institución, como el agua, el aire, la energía y el gas. Se recomienda su buen uso, para el ahorro y la no contaminación.

Buenas Prácticas Ambientales

Materias Primas

Se conocen como materias primas a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo.

Siguiendo estos consejos, se garantiza una mejor salud para los beneficiarios y equipos de trabajo al mismo tiempo, que se aporta a la conservación del medio ambiente:

1. Reconoce el significado de los símbolos o marcas “ecológicos”.
2. Escoge, en lo posible, materias y productos ecológicos con certificaciones que garanticen el menor impacto ambiental negativo durante su ciclo de vida.
3. En lo posible no consumas alimentos modificados genéticamente (transgénicos).
4. Evita los aditivos y aromatizantes artificiales.
5. Procura rechazar los pescados que tengan tamaños inferiores a los mínimos legales establecidos para su especie.
6. Elige, en lo posible, materias primas y productos de temporada, frescos, sin conservantes, no procesados o refinados, etc.
7. Evita los aerosoles, pues son peligrosos para la atmósfera.
8. Selecciona, en lo posible, productos en envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y que puedan ser retornables a los proveedores. Pregúntales a ellos si ya tienen incorporado ese proceso.
9. Evita al máximo el exceso de envoltorios a la hora de comprar (bandejas, bolsas, cajas, cartones y demás) pues estos causan muchos desperdicios.

Almacenamiento y Manejo de Sustancias Químicas

El almacenamiento de los materiales debe realizarse por procedimientos y en lugares apropiados y seguros para los trabajadores.

Las sustancias químicas deben almacenarse solo en recintos destinados para tales efectos, en las condiciones adecuadas a las características de cada sustancia y estar identificadas de acuerdo a las normas específicas.

Lugar de Almacenamiento:

1. Lugar señalizado
2. Lugar con piso sólido, lavable y no poroso.
3. Estructura sólida, incombustible, con muros y techos livianos y con retardantes al fuego.
4. Ventilación natural o forzada.
5. Extintores bien ubicados, señalizados y en cantidades necesarias.
6. Almacenamiento ordenado sobre estanterías que deben estar bien sujetas al techo y/o pared, separadas según clasificación.

Rotulación de las sustancias químicas:

Se deben rotular las sustancias químicas para:

1. Para que los envases que contienen sustancias peligrosas sean reconocidas fácilmente y a distancia.
2. Porque da una primera orientación para la manipulación, almacenamiento y transporte.
3. Se debe tener una carpeta de las fichas de manejo de riesgo (ficha técnica y ficha de seguridad)
4. Debe mantenerse el sitio limpio, sin derrames de producto y con los envases tapados.
5. Se debe seguir los procedimientos de manejo de emergencias respectivos que indiquen las fichas técnicas y de seguridad.
6. En caso de derrame de un químico absorba con aserrín , toalla de papel o arena y descarte con bolsa rotulada con sustancia química.(Importante)

TIPS AMBIENTALES

- ✓ Reconoce los símbolos de peligrosidad y toxicidad.
- ✓ Comprueba que los productos estén correctamente etiquetados, con instrucciones claras de manejo.



Comburente
peligro de explosión

- ✓ Elige, en lo posible, los productos y materiales de limpieza de las instalaciones menos dañinos para el medio ambiente.
- ✓ En caso de derrame, evitar el contacto directo con estos productos y extremar las medidas de seguridad.
- ✓ Seguir las especificaciones técnicas de dosificación, así como tener en cuenta que no deben ser vertidos los desechos químicos a la red de alcantarillado.



Corrosivo Ej.: Bromo

Peligroso
para el medio
ambiente



Altamente inflamable



Nocivo



Tóxico

Ahorro y Uso eficiente del recurso Agua

El agua es un recurso natural indispensable para la vida, pero también es un recurso escaso. Actualmente el consumo de agua aumenta de manera muy acelerada y si bien el recurso agua podría considerarse como renovable, su calidad disminuye de manera paulatina, lo que puede dar lugar a problemas de escasez. Además, dado que en Colombia la cantidad de agua disponible es mayor que en otros países del mundo, el ahorro debe ser considerado como una premisa fundamental, independientemente de la disponibilidad puntual del recurso.

Algunas recomendaciones son:

1. No dejar los grifos abiertos mientras se realicen actividades como cepillarse los dientes o enjabonarse las manos. Así mismo, en grifos que no sean de cierre automático asegurar totalmente el cierre después de utilizarlos para evitar el goteo.
2. El personal de aseo debe procurar reducir las superficies que sean lavadas con manguera y utilizar la limpieza manual con escoba siempre que sea posible.
3. Si alguien detectara un funcionamiento incorrecto, fugas o goteos, debe comunicarlo al responsable de mantenimiento o medio ambiente para que adopte las medidas pertinentes. Cada gota por segundo significa un desperdicio de 30 litros por día.

4. No utilizar el sanitario como papelerera y sólo tirar de la cadena cuando sea necesario.
5. Evitar arrojar por el desagüe productos como aceites, restos de pintura, sustancias químicas, colillas, tampones, toallas sanitarias, pañales, papeles, residuos sólidos y, en general cualquier sustancia u objeto que pueda entorpecer el normal funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales. Para esto se debe capacitar y comprometer al personal que manipule estos productos dentro de la entidad.

TIPS AMBIENTALES



- ✓ Procura realizar la limpieza óptima de verduras en vasijas o recipientes plásticos con agua, y no con caída de agua en chorro.
- ✓ Para el lavado de vajillas, ollas y otros utensilios de cocina:
 1. Saca los residuos de los recipientes.
 2. Enjabona todo.
 3. Enjuaga.

- ✓ Pregunta por la posibilidad de instalar dispositivos limitadores de presión, difusores y temporizadores para disminuir el consumo de agua. Esto no sólo evita un daño ambiental, sino que también ayuda en la economía del Hogar.
- ✓ Para descongelar no es necesario tener abierta la llave del agua; basta con introducir el producto congelado en un recipiente con agua tibia. Así se evita el malgasto de agua.
- ✓ Recuerda que el agua para el consumo siempre se debe hervir y asegúrate que el almacenamiento del líquido se hace de forma higiénica

Ahorro y Uso eficiente de la Energía

El consumo de energía supone la mayor partida controlable de gasto en una oficina. La utilización cada vez mayor de aparatos eléctricos supone un aumento importante en los consumos y por tanto en el gasto. Estableciendo una serie de prácticas de oficina se puede producir hasta un 50% de ahorro. Algunas de estas prácticas que se pueden adoptar para reducir el consumo energético son:



Equipos de oficina

1. Configurar los computadores en "ahorro de energía". A menudo, el sistema de ahorro ENERGY STAR® está desactivado, por lo que hay que asegurar su funcionamiento, con lo que se puede reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
2. Apagar el ordenador, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalice la jornada de trabajo. Esta medida adquiere una mayor importancia en fines de semana y periodos de vacaciones. Igualmente, apague el ordenador si va a estar inactivo durante más de una hora. Los equipos consumen una energía mínima incluso apagados, por lo que es deseable desconectar también el alimentador de corriente al final de la jornada o en periodos vacacionales.
3. Apagar la pantalla del ordenador cuando no se esté utilizando (reuniones, almuerzo, etc.)
4. El único protector de pantalla que ahorra energía es negro. Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
5. Evitar el uso del fax térmico, ya que consume más energía y el papel no puede reciclarse.

6. Impresoras, fotocopiadoras, faxes, etc., por separado consumen menos que un aparato multifuncional, pero si se ha de realizar más de una función son mucho más eficientes estos aparatos
7. Considerar el consumo energético de los productos como un argumento de compra.
8. En muchas oficinas se acostumbra a mantener las luces de los baños encendidas todo el día. El personal debe acostumbrarse a apagar las luces al salir del baño.

Climatización

1. Usar estos dispositivos sólo cuando sea necesario. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura. Por ejemplo, las corrientes de aire pueden refrescar algunas salas sin necesidad de encender el aire acondicionado.
2. Limpiar los filtros de salida de aire para que el rendimiento del aparato acondicionador sea el adecuado.
3. Apagar o minimizar los sistemas de calefacción o aire acondicionado en las salas que no se estén utilizando.
4. Mantener la temperatura aproximadamente entre 20°C y 24°C, para disminuir el consumo energético.
5. Asegurarse de que los equipos de climatización se programan para funcionar exclusivamente en el periodo de trabajo, a excepción de situaciones en las que haga falta calefacción o refrigeración previas.
6. Asegurarse de que las puertas y ventanas están cerradas mientras funcionan los equipos de climatización, para impedir pérdidas y fugas.

Iluminación

La iluminación puede suponer hasta el 30% del total de la factura energética de las instalaciones. Algunas de las consideraciones a tener en cuenta son:

1. El polvo resta mucha efectividad a la iluminación. Se deben mantener limpias las ventanas, lámparas y tubos fluorescentes, y emplear apliques traslúcidos en vez de opacos; de este modo se aumentara la efectividad de la iluminación natural y artificial.
2. Abrir bien las persianas y ventanas antes de encender luces y usar colores claros en las paredes para reducir la necesidad de iluminación artificial.

3. Aprovechar la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, manteniendo limpias las ventanas y abriendo las persianas, cortinas u otros elementos similares. .

4. Antes de encender las luces para atenuar los reflejos del sol en los ordenadores, probar cambiando de lugar los puestos de trabajo o la orientación de las pantallas e instalando láminas antirreflectoras en las ventanas.

5 .Evitar el olvido "crónico" y apagar las luces que no sean necesarias. Siempre resulta más económico apagar las luces, incluso para períodos cortos de tiempo.

TIPS AMBIENTALES

- ✓ Realiza revisiones permanentes de las redes eléctricas e instalaciones, para evitar desperdicios de energía y posibles accidentes
- ✓ Limpia frecuentemente hornos, fuegos y placas para evitar que las grasas impidan la transmisión de calor.
- ✓ Limpia frecuentemente la parte trasera de las neveras para reducir el consumo de energía.
- ✓ Cierra bien los hornos y las neveras, y evita abrirlos innecesariamente.
- ✓ No introduces productos aún calientes en las neveras.



Ahorro y Uso eficiente del Papel

Aunque sería deseable un uso mínimo de papel, esta es una realidad muy lejana y actualmente hasta el 90% de los residuos de nuestras instalaciones son de papel.

El consumo racional es la mejor opción para reducir las necesidades de papel y, por tanto, para el ahorro de costos y espacio.

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

1. Evitar su uso siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos, teléfono, etc.

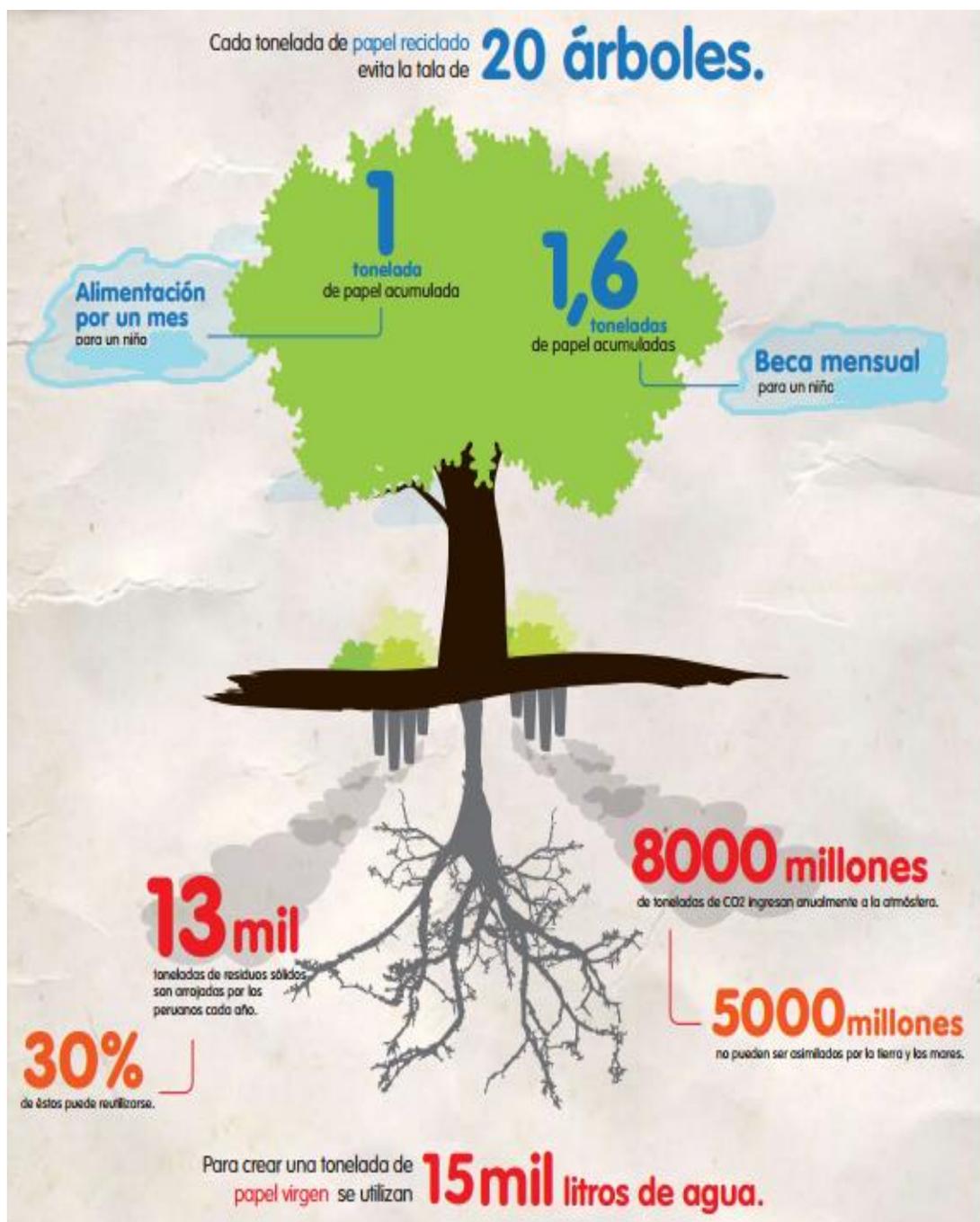
2. Utilizar de forma preferente, y en la medida de lo posible, papel reciclado. No se debe olvidar que el papel reciclado es perfectamente válido y puede llegar a tener una calidad similar a la del papel convencional.

3. Evitar imprimir documentos innecesarios o aquellos que tienen muchos espacios libres (Ej.: presentaciones de PowerPoint).

4. Antes de imprimir, comprobar los posibles fallos y mejoras del documento utilizando, por ejemplo, la "vista previa", ajuste de márgenes, división de párrafos eficiente, paginación correcta, reducción del tamaño de las fuentes, etc.
5. Utilizar el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible, como por ejemplo en documentos borrador. Igualmente ajustar, en la medida de lo posible, los textos para que quepan dos páginas de un documento, libro o publicación en una hoja estándar.
6. Todos los documentos internos se imprimirán reutilizando papel o bien usando papel reciclado y a doble cara.
7. Reutilizar todo el papel que haya sido impreso sólo por una cara para imprimir borradores, fabricar blocs de notas, etc. Se puede destinar ordenadamente en la bandeja de la impresora para que esté listo para utilizarse.
9. Utilizar papel reciclado para hacer fotocopias.
10. Imprimir en calidad "borrador" para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.
11. Facilitar el reciclaje del papel inservible, haciendo uso de los contenedores puestos a disposición para tal fin. Resulta útil, siempre que sea posible, romper el papel antes de depositarlo en los contenedores para reducir el volumen que ocupa. Tenga en cuenta que en su oficina hay una caneca de color gris destinada solo para arrojar papel y cartón inservibles libres de manchas, residuos plásticos y ganchos de cosedora. Si tienes papelitos o fragmentos de hojas que consideres están en buen estado para el reciclaje, también deposítalos en la caneca gris.

TIPS AMBIENTALES

- ✓ Compra papel reciclado y sin blanquear con cloro.
- ✓ Evita, el papel de aluminio y los recubrimientos plásticos: reemplázalos por recipientes que se puedan reutilizar.
- ✓ Evita también el uso indiscriminado de servilletas y rollos de papel.



Manejo de Vertimientos

Algunas actividades prácticas para mejorar los vertimientos realizados a la red de alcantarillado son:

1. No arrojar objetos, desperdicios de alimentos, así se evita que se obstruyan o dañen las tuberías.

2. En las instalaciones donde se use el servicio de baño, se debe procurar que el cabello no caiga en el lavamanos o rejilla de la ducha, estos cuerpos extraños pueden dañar los ductos.
3. Vierta periódicamente agua caliente por las cañerías para disolver depósitos de grasa en lavaplatos, sanitarios y lavaderos.
4. Se debe evitar arrojar papeles, objetos sólidos y paños higiénicos al sanitario, esto puede dañar u obstruir las tuberías.
5. Las aguas residuales o negras se recogen en la caja de registro, localizada en el exterior de la vivienda.
6. Las aguas lluvias van a la calle, no deben conectar el sistema de alcantarillado, esto ocasiona mal funcionamiento en las redes.
7. No arrojar a la red de alcantarillado líquido o gases combustibles, inflamables o explosivos; irritantes, corrosivos o tóxicos (restos de la limpieza de los filtros de las campanas extractoras).

Gestión Integral de Residuos Sólidos

La posibilidad de que se agoten los recursos, así como la contaminación que provoca su uso, constituyen una amenaza cada vez más presente para nuestro medio ambiente.

Por eso, en nuestras instalaciones, el almacenamiento y evacuación de las basuras debe hacerse siguiendo estos consejos:

1. Los residuos sólidos deben ir en recipientes con tapa.
2. Los residuos deben ser sacados cada vez que pase el servicio de recolección (por lo menos 2 veces por semana).
3. Se debe procurar al máximo utilizar productos cuyos envases sean reciclables.
4. Rechazar los materiales que se transforman en residuos tóxicos o peligrosos al final de su uso, como los elementos organoclorados. Es una buena práctica con el ambiente.
5. Cuando se deje la basura dentro de la casa, debe ser en un lugar aislado y seguro, en bolsas bien cerradas para evitar roedores e insectos.
6. Actualmente se deben sacar los residuos por separado, o en recipientes especiales para los distintos aprovechamientos.
7. Si las posibilidades lo permiten se deben separar los residuos en su lugar de origen, esto es, en el momento en que se generen, depositándolos en los diferentes contenedores habilitados al efecto y separándolos correctamente, según tipos o características de los residuos producidos.
8. Deposita los residuos en bolsas de colores determinados para ello. Una manera sencilla y universal es: en bolsas oscuras lo orgánico y no reutilizable, y en bolsas claras lo reutilizable. Pero ojo: si lo reutilizable está sucio de grasa, untado de leche otro desperdicio, ya hace parte de lo no reutilizable.
9. Usa recipientes resistentes a la humedad.
10. Evita que el agua lluvia entre a los recipientes donde se encuentran los desperdicios.
11. Las bolsas rojas significan residuo sólido peligroso, que poseen otro manejo, por lo que si este tipo de residuo se presenta en las instalaciones, se debe informar para darle una disposición adecuada.

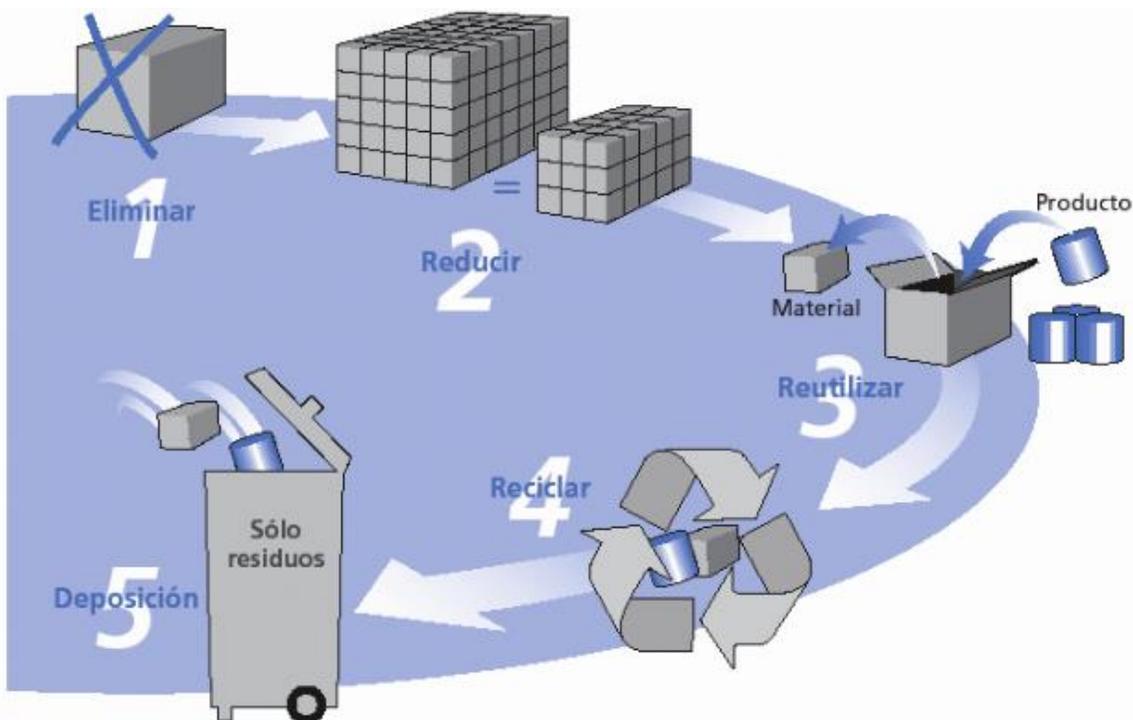
Para la gestión diaria de los residuos, se ha de priorizar la estrategia de las "3R's": Reducción, Reutilización y Reciclaje:

-Reducción: La reducción supone la disminución en la utilización de materias primas e insumos, lo cual consume menos recursos y genera menos residuos. También se busca reducir las corrientes de residuos, tanto en cantidades como en peligrosidad, y que como consecuencia se obtenga un resultado positivo para el medio ambiente.

-Reutilización: Esta práctica supone alargar el ciclo de vida de un producto mediante usos similares o alternativos de un material, es decir, una vez un producto ha cumplido la función a la que originalmente estaba destinada, puede que sea totalmente inservible o puede que se le pueda asignar una función alternativa que permita hacer un nuevo uso de él. Esta práctica puede ser útil tanto para reducir el consumo de recursos como para disminuir la generación de residuos.

-Reciclaje: Esta práctica supone la recuperación de un recurso ya utilizado para generar un nuevo producto. El reciclaje es una buena opción en la gestión de los recursos frente a la disposición en un relleno sanitario o la adquisición de materiales nuevos. Es indispensable hacer una adecuada separación en la fuente para evitar contaminar los residuos reciclables con desechos orgánicos.

El gráfico 1 ilustra el principio de las tres R: Reducir, reutilizar, reciclar



Si cumplimos la "estrategia de las tres erres", conseguiremos reducir de forma notable la cantidad de recursos naturales utilizados como materia prima, pudiendo acercarnos a un sistema cíclico de reciclaje de materiales; de esta manera evitaremos el agotamiento de determinados recursos naturales, asegurándonos su disponibilidad para las generaciones futuras (Desarrollo Sostenible).

Separación en la Fuente de los residuos sólidos generados

Una de las ventajas de la separación en la fuente es que los materiales reciclables recobrados no están contaminados, al no estar mezclados con el resto de los residuos sólidos. Este método contribuye a reducir el volumen de los residuos sólidos que llega a los rellenos sanitarios y por lo tanto alarga la vida útil de estos.

Nuestras Instalaciones cuentan con puntos ecológicos en su mayoría, para la separación en la fuente, los cuales están constituidos por tres canecas de colores distintos cuya denominación y descripción es la sugerida por la Guía técnica Colombia GTC 24. La tabla muestra los colores y la descripción de cada uno de ellos para el tratamiento de los residuos sólidos

COLOR	RECIPIENTE	DESCRIPCION
Gris		<p>Papel y cartón limpio y seco, no debe estar arrugado, no se debe depositar allí papel aluminio, papel carbón, papel térmico (como el de fax), papel higiénico, servilletas, pañuelos desechables</p>
Verde		<p>Papel sucio o engrasado, papel aluminio, papel carbón, envolturas de mecató, residuos de barrido, icopor, colillas, servilletas, pañales, papel higiénico, bolsas de carne, pollo o pescado.</p>
Azul		<p>Material limpio y seco, envases de bebidas no retornables inservibles, vasos desechables, bolsas plásticas, no se debe depositar allí las envolturas de mecató. Botellas, envases y frascos.</p>

El gráfico ilustra el tipo de Puntos ecológicos utilizados al interior del club.



Buenas Prácticas en la Generación y Manejo de RAEEs

(Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

Nuestras Instalaciones son un generador importante de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, que se clasifican como residuos peligrosos. Las necesidades institucionales demandan inevitablemente el uso de tecnologías para su administración y funcionamiento, en áreas tales como seguridad, comunicaciones y manejo de recursos, para lo cual se utilizan una cantidad diversa de equipos eléctricos y electrónicos que al ser dados de baja se pueden convertir en un problema ambiental si no se gestionan con criterios ambientales responsables.

TIPS AMBIENTALES

- ✓ Los ordenadores y monitores emiten radiaciones preocupantes, además están constituidos por numerosas sustancias tóxicas que están presentes en los ordenadores: metales pesados, plásticos, sustancias volátiles y demás derivados del petróleo.
- ✓ Los monitores de tubos catódicos, al estar mucho tiempo funcionando, se calientan mucho y producen sustancias volátiles peligrosas para la salud.

- ✓ En lo posible, cualquier equipo debe usarse hasta terminar su tiempo de vida útil. Cuando se considere cambiar un equipo se deben considerar las necesidades prácticas reales, como también el gasto energético. Por ejemplo, en celulares, avanteles, PCs, etc.
- ✓ Los RAEE's deben almacenarse "in situ" en recipientes ubicados para tal fin. Cuando se haga desmonte y transporte interno de computadores o televisores con pantallas LCD, debe hacerse cuidadosamente ya que estas son muy frágiles y delgadas y contienen mercurio, sustancia que se evapora fácilmente a temperatura ambiente, en caso de llegarse a romper el encapsulado de vidrio que lo contiene.
- ✓ En el caso de los tubos fluorescentes inservibles, la Entidad tendrá habilitados unos contenedores para que su personal de mantenimiento los deposite allí y puedan ser evacuados adecuadamente.

Algunos de los RAEEs que podemos encontrar en los ambientes de las instalaciones y su peligrosidad se explican en la tabla:

COMPONENTE PELIGROSO	ARTÍCULO QUE LO CONTIENE
Aceites minerales que podrían estar contaminados con PCBs	Neveras o condensadores
Disolventes orgánicos	Cartuchos de tinta y tóner
Metales Pesados, sustancias orgánicas potencialmente peligrosas.	Tóner de colores
Rayos catódicos que contienen Sulfuros de cadmio y zinc, plomo en diferentes proporciones según el tipo Gases fluorocarbonados (CFCs, HFCs y HCFCs)	Televisores, monitores, equipos de proyección Pública. Equipos de Aire acondicionado
Componentes con mercurio (Hg.)	Pantallas LCD, Aparatos con detectores de vibración controladores de tiempo en iluminación comunitaria, faxes, equipos Hi-Fi, ordenadores analógicos y equipos de telecomunicaciones.
Baterías de Plomo/ácido, Acumuladores de Ni/Cd; Pilas y baterías que contienen Hg con más de 5 ppm.	Equipos que incorporan fuentes de energía de emergencia: Teléfonos móviles, estabilizadores, lámparas de emergencia, herramienta portátil en general y electrónica importada de países de economía emergente.



CONCLUSIONES

- ✓ Este Manual de Buenas Prácticas Ambientales posee un contenido valioso y sencillo, aplicable a las labores diarias en nuestras instalaciones, además es una herramienta que brinda actividades básicas con las que se puede disminuir los impactos negativos sobre el medio ambiente producto de nuestra actividad.
- ✓ La importancia de este manual, está contenida en las réplicas que se hagan de él, a partir de las capacitaciones y sensibilizaciones del todo el personal. El empoderamiento de la información generara un concepto propio de la Gestión Ambiental y una conciencia verde en cada equipo de trabajo, facilitando las acciones propias de cuidado del medio ambiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Manual de Buenas Prácticas Ambientales, Dirección general Administrativa, Senado de la República, División de Bienes y Servicios, Bogotá D.C. Noviembre 2009, Versión 01.
http://190.26.211.100/portalsenado/images/stories/Dependencias/DGA/manual_de_buenas_Prticas_Ambientales.pdf
- ✓ Guía de Mejores Prácticas Ambientales para Hogares Infantiles, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Primera Edición Marzo 2009.
<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/RecursosMultimedia/Publicaciones/Editoriales1/CARTILLAHOGARESINFANTILES.pdf>

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
------	--------	--------

Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTRLADA

Anexo 19 Listado maestro de registros

Fecha de Actualización		DD	MM	AÑO	Cargo que realiza la actualización												
Proceso	Código	Ultima Versión	Titulo del Documento	Tipo		Reviso	Aprobo	Responsable Del Documento	Fecha de aprobación	ubicación	Acceso	Medio de Almacenamiento		Descripción de la Última modificación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición final
				Interno	Extem							Magnet	Fisico				

***COPIA CONTROLADA** *

Anexo 20 Formato acción correctiva o de mejora

	FORMATO ACCION CORRECTIVA O DE MEJORA	Versión: 00	F-SIG-03
	CCLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	163 de 1	

IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN			
Fecha del plan de acción:		Acción Correctiva	Acción Mejora
DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO			
Responsable del proceso:		Cargo que Detectó:	
INVESTIGACION DE LA CAUSA (Aplica solo en caso de acción correctiva)			
Método:		Fecha:	
CAUSAS			
CORRECCIÓN			
ACCIONES A TOMAR			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACION	
SEGUIMIENTO			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	
EFICACIA			
RESPONSABLE:		FECHA:	
No conformidad o problema potencial cerrado:	SI	NO	
Fecha para próxima auditoria de seguimiento (si aplica):			

COPIA CONTROLADA

Anexo 23 Formato Lista de Verificación

	FORMATO LISTA DE VERIFICACION			Version: 00	Codigo:F-SIG-06
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES			Fecha de Aprobacion:Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			Pagina 1 de 1	
FECHA	DD	MM	AÑO	NOMBRE DE AUDITOR	
PROCESO	PREGUNTAS			HALLAZGOS	

COPIA CONTROLADA

Anexo 24 Formato Informe de auditoria

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Versión 00	F-SIG-07
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 1	

Proceso Auditado		Auditoria No.:
Nombre del Auditor		Fecha:
Equipo Auditor		
Objetivo		
Alcance		
Documentos de Referencia		

HALLAZGOS

PROCESO:	
NO CONFORMIDAD	
CONFORMIDAD (FORTALEZA)	OBSERVACIONES
CONCLUSIONES	

PROCESO:	
NO CONFORMIDAD	
CONFORMIDAD (FORTALEZA)	OBSERVACIONES
CONCLUSIONES	

COPIA CONTROLADA

Anexo 25 Formato Buzón PQRSF

	FORMATO BUZON PQRSF	Versión: 00	F-SIG-08
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Pagina 1 de 1	

No. Consecutivo:

PRESENTACION

Correo Electrónico Telefónica Personal Escrita

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD

PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA FELICITACIONES

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos:		Teléfono:
Dirección:	Correo Electrónico:	

DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

La PQRSF amerita solución SI NO

SEGUIMIENTO Y CONTROL
ESPACIO PARA USO DEL CLUB

Fecha: _____
Posible Solución: _____
Nro de folios entregados (Si aplica) <input type="text"/>
Proceso: _____
Funcionario que dio respuesta _____
Fecha de respuesta al Cliente _____

CLIENTE

SEGUIMIENTO

COPIA CONTROLADA

Anexo 26 Formato control de salidas no conformes

	FORMATO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES										VERSION: 00	F-SIG-09
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES										Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										1 de 1	
FECHA IDENTIFICACION SALIDA NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DE SALIDA NO CONFORME	PROCESO	RESPONSABLE	CAUSAS	TIPO DE TRATAMIENTO	CONCESIONES OBTENIDAS	PLAN DE ACCIÓN			VERIFICACION CONFORMIDAD DE REQUISITOS		
							ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE

COPIA CONTROLADA

Anexo 27 Formato control quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones

	FORMATO CONTROL QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES					Versión 00	F-SIG-10
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES					Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					Pagina 1 de 1	
FECHA	PROCESO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y/ SUGERENCIAS	T.R	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	VERIFICACIÓN ACCIÓN	FECHA DE CIERRE

COPIA CONTROLADA

Anexo 30 Formato partes interesadas

	PARTES INTERESADAS		Version 00	F-SIG-14	
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES		Fecha de aprobación::Abril/20/2022		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		pagina 1 de 1		
Fecha de actualizacion:					
	PARTE INTERESADA	EXPECTATIVAS	REQUISITOS		

COPIA CONTROLADA

Anexo 31 Formato Matriz de riesgos y oportunidades

		MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES											Versión: 00	F-SIG-15			
		CLUB DEPORTIVO MOTILONES											Fecha de aprobación: Abril/20/2022				
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN											Página 1 de 1				
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		IDENTIFICACIÓN			PROCESO	EVALUACIÓN					PLAN DE ACCIÓN			REVISIÓN Y EVALUACIÓN			
FUENTE		RIESGO U OPORTUNIDAD		CAUSA PROBABLE	EFECTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN RIESGO/ OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE EVALUACIÓN	RESULTADO ALCANZADO	EFICAZ		OBSERVACIONES
INTERNO	EXTERNO	TIPO	DESCRIPCIÓN												SI	NO	
		RIESGO						0	#ND								
		OPORTUNIDAD						0	#ND								

COPIA CONTROLADA

Anexo 32 Formato caracterización de residuos

	FORMATO CARACTERIZACIÓN DE RESIDUOS	Versión 00	F-SIG-16
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 176 de 1	

FECHA	SECCIÓN	TIPO DE RESIDUO			TOTAL (Kg)	RESPONSABLE(S)
		ORDINARIOS (Kg)	PAPEL (Kg)	PLÁSTICOS (Kg)		

COPIA CONTROLADA

Anexo 35 Matriz de aspectos e impactos ambientales

#	ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA						SIGN	MEDIDA DE CONTROL
				TI	M I	A I	P T	M C	FO		
1	REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	GENERACIÓN DE RESIDUOS APROVECHABLES (PAPEL)	AGOTAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES(AGUA-LUZ) DESFORESTACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DEL PAPEL	-1	7	4	4	3	1,5	-27	DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO.RECICLAJE DE PAPEL
2	TRABAJO ADMINISTRATIVO	USO DE AGUA PARA CONSUMO DE ENERGÍA (PARA EQUIPO DE CÓMPUTO-IMPRESORA	AGOTAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO DEGRADACIÓN DEL ECOSISTEMA, EMISIÓN DE GASES CONTAMINANTES PARA LA ATMOSFERA FAVORECIENDO EL CALENTAMIENTO GLOBAL	-1	5	2	3	3	1	-13	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA USO RACIONAL DEL AGUA Y ENERGÍA



FORMATO MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Versión 00

F-SIG-19

CLUB DEPORTIVO MOTILONES

Fecha de aprobación: Abril/20/2022

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 179 de 1

#	ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA						SIGN	MEDIDA DE CONTROL
				TI	MI	AI	PT	MC	FO		
3	ENTRENAMIENTOS	USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA ILUMINACIÓN DEL SITIO DE TRABAJO	EMISIONES DE GASES COMO CO2 Y OTROS GASES CONTAMINANTES DE EFECTO INVERNADERO,	-1	7	2	4	4	1,5	-25,5	ORGANIZAR HORARIOS DIURNOS PROGRAMAS DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE AHORRO DE ENERGÍA (UTILIZAR PANELES SOLARES) SUSTITUIR ILUMINACIÓN POR TECNOLOGÍA LED CAPACITACION DEL CUIDADOS DEL MEDIO AMBIENTE Y CLASIFICACION DE LAS BASURAS
4	CONSTRUCCIÓN SEDE DEPORTIVA	GENERACION DE MATERIAL PARTICULADO (POLVO) GENERACION DE RUIDO POR MAQUINAS Y HERRAMIENTAS DE CONSTRUCCION GENERACION DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL (ESCOMBROS)	CONTAMINACION DEL AIRE CONTAMINACION AUDITIVA CONTAMINACION POR RESIDUOS SOLIDOS	-1	2	2	1	3	0,7 5	-6	CONCIENTIZACION DE LA SEPARACION Y REUTILIZACION DE LOS ESCOMBROS MANTENER EL MATERIAL TAPADO UBICAR EN ESPACIOS CERRADOS PLANIFICAR EL TRABAJO PARA QUE DURANTE LAS TAREAS RUIDOSAS NO ESTÉN EXPUESTAS PERSONAS REDUCIR LOS TIEMPOS DE EXPOSICIÓN MEDIANTE ROTACIONES QUE ALTERNE TAREAS RUIDOSAS CON OTRAS MENOS RUIDOSAS.

#	ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SIGNIFICANCIA						SIGN	MEDIDA DE CONTROL
				TI	MI	AI	PT	MC	FO		
5	CAMBIO DE LUMINARIA AMARILLA A LUMINARIA AHORRADOR A LED	CONSUMO DE ENERGIA	AGOTAMIENTO DE LOS RECURSO NATURALES (BOSQUES)	1	7	4	4	3	0,75	13,5	ESTUDIO DE ILUMINACIÓN EN LOS PUESTOS DE TRABAJO PLAN DE CAMBIO DE LUMINARIA EN LA ORGANIZACIÓN POR BOMBILLOA AHORRADORES DE ENERGIA LED
6	UTILIZACIÓN AL MAXIMO DEL PAPEL EN LA ORGANIZACIÓN	CONSUMO DE INSUMOS (PAPEL)	AGOTAMIENTO DE LOS RECURSO NATURALES (BOSQUES)	1	10	5	5	3	0,75	17,25	PROGRAMA CERO PAPEL REUTILIZACIÓN POR LAS DOS PAGINAS EN CADA HOJA DE PAPEL QUE SE UTILIZA EN LA ORGANIZACIÓN PLAN DE COMPRAS DE PAPEL RECICLABLE SIN TRATAMIENTO EN CLORO
7	ASEO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES	GENERACIÓN DE RESIDUOS NO APROBECHABLES	AUMENTO DE CONSIENCIA AMBIENTAL	1	5	3	4	4	1,5	24	PROMOVER EL USO DE LOS BOTES DE BASURA DE ACUERDO A SU CLASIFICACIÓN CAPACITAR AL PERSONAL DE ASEO Y LIMPIEZA EN EL MANEJO DE RESIDUAL

TI: Tipo de Impacto, MI: Magnitud del Impacto, AI: Área de Influencia, PT: Permanencia en el tiempo, MC: Medidas correctivas, FO; Frecuencia de Ocurrencia, SIGN: Significancia

Anexo 37 Revisión por la Dirección

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión: 00	F-SIG-21
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página 183 de 206	

Fecha de realización:	
PARTICIPANTES	
NOMBRE	CARGO
ENTRADA DE LA REVISIÓN	
Resultados de auditorias	
Retroalimentación del cliente y partes interesadas	
Resultados de seguimiento y medición	
Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	
Revisión por la dirección anteriores	
Eficacia de las acciones de Riesgos	
No conformidades y estado acciones correctivas	
Cambios de cuestiones Internas y externas que afectan el SIG	
Política del SIG	
Objetivos del SIG	
Desempeño de proveedores externos	

Adecuación de Recursos	
Oportunidades de Mejora	
SALIDA DE LA REVISIÓN	
Mejora de la eficacia del SIG	
Mejora de los procesos	
Mejora del servicio	
Necesidad de cambio	

PLAN DE MEJORAMIENTO		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN

CONCLUSIONES			
CONCLUSIÓN	SI	NO	JUSTIFICACIÓN
Otras conclusiones:			

COPIA CONTROLADA

PROCESOS MISIONALES

PROCESO GESTION FORMATIVA

Anexo 38 Caracterización de Proceso Gestión Formativa

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN FORMATIVA	Versión: 00	C-GF--01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	GESTIÓN FORMATIVA	1 de 1	

PROCESO	SERVICIOS SOCIALES			RESPONSABLE
OBJETIVO	Ofrecer bienestar a nuestros clientes a través de un servicio oportuno de formación deportiva a través de la práctica del Fútbol			DIRECTOR TECNICO
ALCANCE DEL PROCESO	Desde la Inscripción del menor al Club Deportivo Motilones, la formación deportiva hasta la satisfacción de los padres.			AUTORIDAD
				DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	SALIDAS	RECEPTOR
Alta dirección Clientes Padres de familia	Necesidades de formación y preparación física de los niños, niñas y jóvenes	Planificación Deportiva	Programación y fecha de entrenamientos Convenios escenarios deportivos	Clientes Padres de Familia
PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER	SALIDAS	RECEPTOR
Alta Dirección Clientes Padres de familia	Programación y fecha del plan de entrenamientos	Desarrollo del plan de entrenamiento	Reporte de los entrenamientos Cronograma de formación deportiva Formato de asistencia a entrenamientos	Niños, niñas y jóvenes matriculados en el Club Deportivo Motilones

PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR	SALIDAS	RECEPTOR
Auditoría interna Alta dirección Organismos de control	Informe de auditorías Resultados de indicadores de gestión Revisión por la dirección Planes de acción	Seguimiento y control a las actividades del proceso	No conformidades Acciones Correctivas Acciones de mejora Planes de acción y mejoramiento Resultados de indicadores de gestión	Todos los procesos Dirección administrativa
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	RECEPTOR
Alta Dirección SIG	Acciones correctivas y/o mejora Informes Informes de auditorías Planes de mejoramiento	Implementar acciones correctivas o acciones de mejora	Acciones correctivas y/o Acciones de mejora implementadas	Alta Dirección
RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Equipos de cómputo con acceso a internet Impresora Teléfono Presupuesto 	Ver Listado maestro de documentos Ver Listado maestro de registros	Norma: ISO 9001:2015 4.1; 4.2; 4.3;4.4, 5.2; 5.3; 6; 7; 7,5; 8; 9.1; 9.2; 9.3; 10 Norma: 14001:2015 5.1,.5.2,5.3,6, 7, 8, 9, 10	Ver matriz de riesgos	Ver matriz de indicadores

COPIA CONTROLADA

Anexo 39 Procedimiento de inscripción

	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN	Versión: 00	P-GF-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	GESTION FORMATIVA	Página 1 de 206	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>1. Ofertar el club deportivo motilones brindándole información a la comunidad por diferentes medios como:</p> <p>Publicidad por folletos Pág. WEB Medios telefónicos Promociones en instituciones educativas de la zona</p>		Asistente Administrativo.
	2. Entregar información sobre los servicios que se ofrecen en el club deportivo motilones a las personas interesadas en inscribir a los menores al club.		Asistente Administrativo.
	<p>3. Revisar los documentos que presenta el padre de familia y/o acudiente.</p> <p>Si. Presenta todos los documentos sigue el proceso.</p> <p>No. Debe presentar todos los documentos para seguir con el proceso.</p>	F-GF-01 Listado de documentos de inscripción	Auxiliar Administrativo.
	4. Diligenciar el F-GF-02 formulario de inscripción y anexar los respectivos documentos soportes de la inscripción.	F-GF-02 formulario de Inscripción.	Padre de familia ó Acudiente

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p>Ofertar el club deportivo motilones brindándole información a la comunidad</p> <p>Diligenciar el formulario de inscripción</p> <p>Organizar la carpeta del menor inscrito</p> <p>Consolidar listado de niños y niñas matriculados</p> <p>Programar actividades</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>5. Firmar F-GF-02 formulario de inscripción y F-GF-03 el Pacto de compromiso</p> <p>6. Organizar todos los documentos del menor con la siguientes registros: F-GF-01 Lista de documentos de Inscripción F-GF-02 formulario de inscripción F-GF-03 Pacto de compromiso,</p> <p>7. Consolidar el F-GF-04 Listado de niños y niñas inscritos por categoría.</p> <p>8. Archivar la carpeta de inscripción del menor de acuerdo a la categoría a la cual pertenece.</p>	<p>F-GF-02 formulario de Inscripción. F-GF-03 el Pacto de compromiso</p> <p>Carpeta de Inscripción.</p> <p>F-GF-04 Listado de niños y niñas por categoría</p> <p>Archivo</p>	<p>Padre de familia ó Acudiente</p> <p>Auxiliar Administrativo.</p> <p>Auxiliar Administrativo.</p> <p>Auxiliar Administrativo.</p>

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

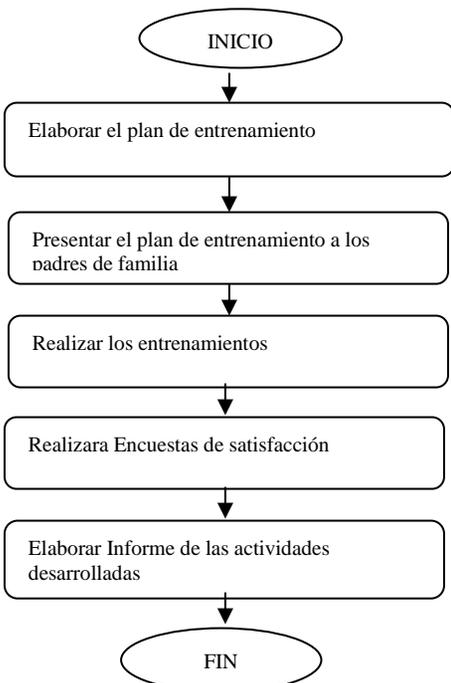
3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 40 Procedimiento para el desarrollo de actividades en los entrenamientos

	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN LOS ENTRENAMIENTOS</p>	<p>Versión: 00</p>	<p>P-GF-02</p>
	<p>CLUB DEPORTIVO MOTILONES</p>	<p>Fecha de Aprobación: Abril/20/2022</p>	
	<p>GESTIÓN FORMATIVA</p>	<p>Página 1 de 206</p>	

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	<p>1. Elaborar el plan de entrenamiento</p>	<p>PL-GF-01 de entrenamiento</p>	<p>Entrenadores</p>
	<p>2. Remitir por correo electrónico el PL-GF-01 plan de entrenamiento a los padres de familia.</p>	<p>PL-GF-01 de entrenamiento</p>	<p>Asistente Administrativo</p>
	<p>3. Realizar los entrenamientos en los horarios establecidos ejecutando el PL-GF-01 Plan de entrenamiento</p>	<p>PL-GF-01 de entrenamiento</p>	<p>Entrenador</p>
	<p>3. Desarrollar los encuentros complementarios con los menores, de acuerdo a los encuentros deportivos que se programen con los demás club deportivos.</p>		<p>Entrenador</p>
	<p>4. Realizar encuesta de satisfacción semestral a los menores y padres de familia.</p>	<p>Formato de Encuesta</p>	<p>Asistente Administrativo</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	5. Elaborar informe mensual de las actividades desarrolladas	Informe	Entrenador
	6. Elaborar informe de las encuestar y presentar a la alta dirección los resultados	Informe	Asistente Administrativo Entrenador

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 41 Plan de Entrenamiento

	PLAN DE ENTRENAMIENTO	Versión 00	PL-GF-01
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	GESTIÓN FORMATIVA	Página 1 de 1	

PROCESO: GESTION FORMATIVA	PERIODO:
-----------------------------------	----------

Nº	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	PERIODO DE TIEMPO	IMPLEMENTOS A UTILIZAR	RESULTADOS ESPERADOS
1	FASE INICIAL Presentación del programa de Fútbol	Enseñar a los menores los fundamentos básicos del deporte del fútbol.	1 hora	Cancha, porterías, aros, conos balones, cuerdas, bastones y todos los elementos necesarios para el buen desarrollo del programa.	Que el menor adquiera los conocimientos básicos necesarios para jugar correctamente el deporte.
2	Coordinación motriz	Que el menor adquiera coordinación motriz en cada uno de sus movimientos.	1 hora	Cancha, porterías Aros, cuerdas, balones, bastones.	El trabajo se desarrollara con el agrado de los menores, y se comienza a captar los fundamental de la motricidad.
3	Medios tácticos individuales. Desplazamientos, elevaciones.	Que el menor aprenda a desplazarse dentro del terreno de juego con y sin balón.	1 hora.	Cancha, balones.	El menor asimile los fundamentos básicos del desplazamiento con y sin balón.

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	PERIODO DE TIEMPO	IMPLEMENTOS A UTILIZAR	RESULTADOS ESPERADOS
4	FASE CENTRAL Fijación, mecanización y las anteriores.	Enseñar al menor lo fundamental de los conceptos de ataque y defensa.	1 hora.	Cancha, porterías Aros, cuerdas, balones, bastones.	El menor asimile los conceptos básicos y los desarrolla en el campo de juego,
5	Mejoramiento de habilidades maniobrabilidad y las anteriores.	Mejorar las habilidades individuales de cada uno de los menores para así identificar en qué posición se obtiene el mejor desempeño.	1 hora	Cancha, porterías Aros, cuerdas, balones, bastones.	El menor mediante los conceptos y las prácticas de juego identifica en qué posición se siente más cómodo para poder jugar.
6	Golpe de cabeza y las anteriores.	Que el menor aprenda a cabecear teniendo en cuenta la ubicación del balón.	1 hora.	Cancha, porterías, balones, jugadores, conos	Los menores mejores el cabeceo, tanto con la parte frontal como parietal derecho e izquierdo. tanto estáticamente como en el aire, se trabajara en aumentar la fuerza en el momento del cabeceo,
7	Tiros de esquina y las anteriores.	Que el menor aprenda a ubicar el balón dentro del área con opción de gol.	1 hora	Cancha, porterías, balones, jugadores, conos	Los menores vienen trabajando en la precisión del tiro de esquina, para ello se les demarca un área con conos y ellos tratan de colocar el balón allí y han mejorado los tiros de esquina y la precisión en el área.

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	PERIODO DE TIEMPO	IMPLEMENTOS A UTILIZAR	RESULTADOS ESPERADOS
8	Saque de banda y las anteriores.	Que el menor aprenda a realizar el saque de banda en forma correcta	1 hora	Cancha, porteras, jugadores, balones, conos	Los menores realicen buen saque de banda, se trabaja para mejorar la potencia, fortaleciendo brazos para mejorar el saque, y aprender a sacar sorpresivamente, para ganar en ataque.
9	FASE FINAL Golpe con el pie y las anteriores.	Que el menor aprenda a realizar el golpe de pie en sus 5 versiones de acuerdo a las necesidades	1 hora	Cancha, porteras, jugadores, balones, conos	Los menores primordialmente deben de aprender a golpear el balón con ambas piernas para mayor eficiencia, mejorar el golpe al balón con todos los bordes, se realizara énfasis en la pierna no dominante y mucho trabajo con borde externo.
10	Recepción del balón y las anteriores.	Que el menor aprenda la recepción del balón en las diferentes formas.	1 hora	Cancha, porteras, jugadores, balones, conos	Los menores fortalezcan las diferentes formas de posicionar el balón, se requiere de práctica. Trabajo mucho en la recepción en el aérea,

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	PERIODO DE TIEMPO	IMPLEMENTOS A UTILIZAR	RESULTADOS ESPERADOS
11	Parada de pecho o bajada del balón con el pecho y las anteriores.	Que el menor aprenda a bajar el balón con el pecho, procurando permanecer con el dominio de este.	1 hora	Cancha, porterías, balones, jugadores, conos	Evidenciar los avances de cada uno de los menores, ya que este es un trabajo de mucha técnica.

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 42 Protocolo para la recepción y entrega de niños y niñas entrenamiento y encuentros deportivos

	<p>PROTOCOLO PARA RECEPCION Y ENTREGA DE NIÑOS Y NIÑAS ENTRENAMIENTO Y ENCUENTROS DEPORTIVOS</p>	<p>Versión 00</p>	<p>PT-GF-01</p>
	<p>CLUB DEPORTIVO MOTILONES</p>	<p>Fecha de aprobación: Abril/20/2022</p>	
	<p>GESTIÓN FORMATIVA</p>	<p>Página 1 de 206</p>	

OBJETIVO: Establecer parámetros para la recepción y entrega de menores en el club deportivo motilones

ACTIVIDADES GENERALES

- En el proceso de Inscripción el padre del menor debe informar quien se encarga de entregar y recibir al menor en el club deportivo en los horarios de entrenamiento y los encuentros deportivos que se programen.
- Se debe solicitar al padre de familia el nombre, número de cédula y número de teléfono de quien va a recibir al menor en caso de no ser el padre o acudiente y registrarlo en el formato de Inscripción.
- El padre de familia debe presentarse en el primer entrenamiento con la persona que va a transportar al menor y / o cuando este cambie, presentarlo al entrenador.
- Si la persona que va a recibir al niño no ha sido presentada en el club deportivo motilones, el padre de familia debe avisar a la Dirección el nombre completo y número de cédula de la persona.
- La persona debe presentar su documento de identificación para retirar al menor.

ENTRADA

- El menor ingresa al entrenamiento en el horario que tenga establecido según su categoría de entrenamiento
- Debe presentarse con el uniforme respectivo.

SALIDA

- El entrenador debe entregar al menor reconociendo la persona que lo recibe y dando el reporte del día.
- Si el menor no es retirado de la institución en el horario acordado permanecerá en el club deportivo motilones con la carga hasta ser retirado.

- El entrenador permanecerá con el menor por un periodo de dos horas Si en ese tiempo no se ha comunicado el padre o representante del menor este será reportado a las autoridades competentes.

1. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE
Externo	NTC ISO 9001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
Externo	NTC ISO 14001:2015	Estándar internacional de carácter certificable que regula los requisitos del sistema de Gestión Ambiental

2. RECURSOS O INSUMOS

TIPO	DESCRIPCIÓN
Recursos materiales	mobiliario de oficina, equipos de cómputo, papelería
Elija un elemento.	

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Emisión Inicial	Abril/20/2022

COPIA CONTROLADA

Anexo 43 Formato lista de documentos de inscripción

	LISTA DE DOCUMENTOS DE INSCRIPCIÓN	Versión 00	F-GF-01
	CLUD DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	GESTION FORMATIVA	Página 1 de 206	

DOCUMENTOS PARA PROCESO DE INSCRIPCIÓN	ENTREGADO	
	I	O
Formulario de inscripción		
Fotocopia del registro civil.		
Fotocopia cedula de los padres.		
Fotocopia del carnet de vacunas actualizado.		
Fotocopia del carnet del programa de crecimiento y desarrollo actualizado		
Fotocopia de EPS, (Fosyga)		
Cuatro (4) Fotos 3x4.		

COPIA CONTROLADA

Anexo 44 Formulario de inscripción

	FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN	Versión 00	F-GF-02
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	GESTIÓN FORMATIVA	Página 1 de 2	

INSCRIPCIÓN No _____

FECHA DE MATRÍCULA
Cúcuta, D I A de M E S de A A A

1. INFORMACIÓN DEL MENOR			
Nombres y Apellidos completos del Menor/		Lugar y fecha de nacimiento: DD/ /MM/ /AAA/	
Edad/ _____ Años _____ Meses		# Registro civil y/o NUIP/	Tipo de Sangre/
Dirección de Residencia/		Barrio/	Teléfonos/
Nombre la entidad de salud a la que se encuentra afiliado/		EPS <input type="checkbox"/> EPSS <input type="checkbox"/> OTRA <input type="checkbox"/> CUÁL? _____	
SISBEN/ SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Puntaje	Fecha de Expedición del soporte de vinculación al Sisben <input type="text" value="D"/> No de Certificado	
El menor se encuentra en condición de desplazamiento/ SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Fecha de Expedición de la certificación de desplazamiento/ DD/MM/AAA	
El menor es beneficiario del Subsidio de Familias en Acción. SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
2. INFORMACIÓN DE LOS PADRES			
Nombre y Apellidos completos del padre/		Lugar y fecha de Nacimiento/	
Número de Cédula, Lugar y fecha de Expedición/		Ocupación/	
Estudios Realizados/ Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cuál _____ Sin Escolaridad <input type="checkbox"/>			
Dirección de Trabajo/		Teléfono fijo y/o celular del Lugar de trabajo/	
Nombre y Apellidos completos de la madre/		Lugar y fecha de Nacimiento/	
Número de Cédula, Lugar y fecha de Expedición/		Ocupación/	

Estudios Realizados/ Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cuál _____ Sin Escolaridad <input type="checkbox"/>	
Dirección de Trabajo/	Teléfono fijo y/o celular del Lugar de trabajo/

COPIA CONTROLADA

Anexo 45 Formato pacto de compromiso

	PACTO DE COMPROMISO	Versión 00	F-GF-03
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de aprobación: Abril/20/2022	
	GESTION FORMATIVA	Página 1 de 206	

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía. No. _____ En calidad de padre, familia y/o acudiente del niño o niña _____ y como representante ante el club deportivo motilones, a partir de hoy ___/___/____, me comprometo a cumplir con los siguientes deberes:

1. Presentarme oportunamente al club deportivo motilones, cuando se me solicite o cuando lo crea conveniente.
2. Colaborar y presentarse puntualmente con las actividades programadas por el club deportivo motilones y en los diferentes talleres, reuniones y encuentros formativos programados, para orientar en la crianza y formación integral de los niños y las niñas.
3. Cumplir a cabalidad con el horario establecido por el club deportivo motilones; en cuanto a la entrada y la salida a los entrenamientos y encuentros deportivos, esto con el fin de no interferir en el adecuado desarrollo de las actividades diarias. La asistencia diaria es obligatoria.
4. Presentar la excusa médica correspondiente cada vez que el niño o niña por causa justificada no asista al club deportivo motilones.
5. En caso de retirar al niño en horarios diferentes, se debe presentar soporte que justifique el motivo y se pueda autorizar la salida.
6. Interesarse permanentemente por el comportamiento y desarrollo del niño o niña. Ante cualquier inconformidad o queja del servicio prestado, se debe comunicar por escrito a la administración
7. Garantizar la higiene y excelente presentación personal del niño o niña. El porte del uniforme es de uso obligatorio una vez lo adquiera.
8. Cuidar la salud física del niño o la niña, y abstenerse de enviarlo al Club deportivo motilones cuando presente una enfermedad viral o infectocontagiosa que requiera un tratamiento especial.
9. Llevar al niño o niña al programa de crecimiento y desarrollo y al esquema de vacunación; presentar en el club deportivo motilones fotocopia del soporte actualizado.
10. Presentar al club deportivo motilones, los documentos soportes que se requieran del niño o niña.
11. Informar el retiro del niño o niña.
12. Analizar con los entrenadores, los informes de valoración trimestral teniendo en cuenta las observaciones y los avances de los niños y niñas.
13. Respetar al talento humano del club deportivo motilones, a los demás padres, familias y/o acudientes, compañeros del niño o niña.
14. Propender por el buen ambiente de las familias del club deportivo motilones, evitando comentarios negativos que perjudiquen el buen nombre del club..
15. Dar Buen trato al niño o niña tanto físico como emocional.
16. Entregar de forma clara y verdadera, toda la información del menor y grupo familiar.

Padre, familia y/o acudiente

Administrativo

Carpeta del Menor

COPIA CONTROLADA

Anexo 47 Formato cronograma de formación deportiva

	CRONOGRAMA FORMACION DEPORTIVA									Versión 00		F-GF-05	
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES									Fecha de aprobación: Abril/20/2022			
	GESTIÓN FORMATIVA									Página 204 de 1			
	ACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
FASE INICIAL													
	PL												
	EJ												
	PL												
	EJ												
	EJ												
	EJ												
FASE CENTRAL													
	PL												
	EJ												
	PL												
	EJ												
	EJ												
	PL												
	EJ												
FASE FINAL													
	PL												
	EJ												
	EJ												
	PL												
	EJ												

COPIA CONTROLADA

Anexo 48 Formato de Asistencia a los entrenamientos

	FORMATO DE ASISTENCIA A LOS ENTRENAMIENTOS		Versión 00	F-GF-06																												
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES			Fecha de aprobación: Abril/20/2022																												
	GESTION DEPORTIVA			Pagina 1 de 1																												
FICHA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO																																
ENTRENADOR		MES :		CATEGORIA:																												
		A SISTENCIA										RESULTADOS / ACTIVIDAD																				
		1 semana					2 semana					3 semana					4 semana					5 semana					1 s 2 s 3 s 4 s 5 s					
No	NOMBRE Y APELLIDO	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						OBSERVACIONES
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																

COPIA CONTROLADA

Anexo 49 Formato encuesta de satisfacción

	ENCUESTA SATISFACCION	Versión: 00	F-GF-07
	CLUB DEPORTIVO MOTILONES	Fecha de Aprobación: Abril/20/2022	
	GESTION FORMATIVA	Página 1 de 206	

La encuesta está orientada a conocer su opinión y el nivel de satisfacción acerca de los servicios que ofrece el CLUB DEPORTIVO MOTILONES

Fecha: _____

Califique el servicio recibido: ☺ = EXELENTE ☹ = REGULAR ☹ = MALO

¿CÓMO LE PARECE LOS ENTRENAMIENTOS?	☺	☹	☹
¿QUÉ OPINA DEL CONOCIMIENTO QUE SU ENTRENADOS TIENE SOBRE LA ACTIVIDAD QUE REALIZA?	☺	☹	☹
¿LA ATENCION RECIBIDA POR EL ENTRENADOR ES?	☺	☹	☹
¿DE MANERA GENERAL QUE OPINION TIENE SOBRE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES?	☺	☹	☹
¿EL HORARIO ESTABLECIDO EN EL CLUB DEPORTIVO ES?	☺	☹	☹
¿LOS IMPLEMENTOS DEPORTIVOS QUE UTILIZAN SON?	☺	☹	☹
¿SU EVOLUCION EN EL DEPORTE ES?	☺	☹	☹

*Por favor háganos saber sus sugerencias, quejas o reclamos
“GRACIAS POR PERMITIRNOS MEJORAR”*

COPIA CONTROLADA