



Plan de Gestión de Calidad

1. Política de Calidad

El club se compromete a:

- Formar deportistas en un entorno seguro, inclusivo y saludable.
- Promover valores de respeto, compromiso y trabajo en equipo.
- Garantizar la mejora continua en la gestión, la infraestructura y los servicios.
- Fomentar la participación activa de socios, familias y comunidad.
- El club es una entidad sin fines de lucro, de gestión democrática.
- A fin de implementar las actividades con carácter profesional y de calidad, las mismas serán rentadas.

2. Estructura Organizacional

Comisión Directiva + Coordinadores Deportivos + Entrenadores + Personal de Apoyo.

- **Funciones y responsabilidades** (organigrama).
- **Manual de Procesos Internos** (admisión socios, mantenimiento, inscripciones, organización de torneos).
- **Canal formal de comunicación interna** (reuniones quincenales mensuales + actas + canal WhatsApp + Página web).

3. Mapa de Procesos Clave

- **Procesos estratégicos:** planificación deportiva, plan de infraestructura, Plan de financiamiento.
- **Procesos operativos:** entrenamientos, torneos, admisión socios, reservas de instalaciones.
- **Procesos de apoyo:** compras, mantenimiento, comunicación, seguridad/higiene.

Cada proceso debe tener: objetivo, responsable, pasos definidos y un indicador de desempeño.

4. Gestión de la Infraestructura

Plan Maestro de Infraestructura.

Acciones:

- **Diagnóstico técnico** de canchas, vestuarios, equipamiento.
 - Elaboración de **cronograma de obras** (prioridades: canchas, vestuarios, seguridad, accesibilidad).
 - Establecer **sistema de inventario** de recursos (redes, arcos, jirafas, pelotas, materiales de entrenamiento).
-

5. Gestión de Recursos Humanos

- Capacitación entrenadores y personal en:
 - Liderazgo y gestión de grupos.
 - Primeros auxilios y seguridad deportiva.
 - Administración básica y gestión deportiva.
 - Creación **programa anual de capacitación interna**.
 - Definir **protocolos de conducta y atención al socio y deportistas**.
-

6. Participación de la Comunidad

- **Grupos de trabajo por proyectos** (ej: obras, eventos, comunicación).
 - Establecer reuniones participativas con socios y familias.
 - Firmar convenios con instituciones educativas, municipio y empresas locales.
 - Organizar eventos sociales y deportivos abiertos a la comunidad.
-

7. Sistema de Medición y Evaluación

Propuestas:

- Encuestas de satisfacción semestrales a socios y familias.
 - Indicadores básicos:
 - Crecimiento de socios (% anual).
 - Uso de instalaciones (horas/semana).
 - Participación en eventos.
 - Balance económico-financiero.
 - Reuniones de revisión de resultados cada 6 meses (con comisión y coordinadores).
-

8. Protocolos y Seguridad

Implementar protocolos escritos y difundidos:

- Seguridad e higiene (limpieza, orden, uso de instalaciones).
- Salud deportiva (calentamiento, prevención de lesiones, primeros auxilios).
- Plan de emergencias (incendio, accidente, protocolos salida de eventos deportivos).
- Código de conducta (respeto, no violencia, inclusión).

9. Gestión Financiera

- Elaboración **plan de financiamiento mixto**:
 - Patrocinios o Sponsors privados (empresas locales, comercios).
 - Eventos recaudatorios.
 - Campaña "Amigos del Club" (aportes de socios).
 - Subsidios estatales (municipal, provincial, nacional)
 - Control financiero con **registro mensual de ingresos/egresos** (plantilla con acceso de la comisión).
-

10. Sostenibilidad y Responsabilidad Social

- Introducir buenas prácticas sostenibles:
 - Papeleros o canastos de residuos en canchas y buffet.
 - Uso racional de agua y luz.
 - Eventos con proveedores locales.
 - Proyectos de deporte social: becas deportivas para chicos de bajos recursos.
-

Etapas de Implementación

(Plan a 2 años)

Fase 1 (0-6 meses)

- Definir organigrama y responsabilidades.
- Documentar procesos básicos (socios, torneos, mantenimiento).
- Crear inventario de instalaciones y equipamiento.
- Lanzar encuestas iniciales.
- Iniciar capacitaciones básicas al personal.

Fase 2 (6-12 meses)

- Plan maestro de infraestructura con cronograma de obras.
- Implementar sistema de reservas online.
- Iniciar protocolos de seguridad e higiene.
- Primera campaña de financiamiento (eventos y convenios).

Fase 3 (12-24 meses)

- Ejecución de obras prioritarias.
 - Revisión de resultados e indicadores.
 - Avanzar en programas de sostenibilidad y deporte social.
 - Ajustar procesos y continuar capacitaciones.
-

Estructura Organizacional

Sport Club Argentino

1. Comisión Directiva (nivel estratégico)

Encargados de la toma de decisiones generales y representación legal.

Funciones principales:

- Definir la **visión, misión y objetivos estratégicos**.
- Aprobar presupuestos, obras y proyectos.
- Gestionar relaciones institucionales (municipio, federaciones, sponsors).
- Supervisar la gestión de los coordinadores.

Cargos: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Pro secretario, Tesorero, Pro tesorero, Vocales titulares (4) y vocales suplentes (4), revisor de cuentas titular y suplente.

2. Coordinación General Deportiva (nivel táctico)

Conecta la Comisión directiva con los entrenadores y áreas operativas.

Funciones principales:

- Planificar calendario deportivo (torneos, entrenamientos, eventos).
 - Coordinar entrenadores y cronogramas de uso de canchas.
 - Velar por el cumplimiento de protocolos y reglamentos deportivos.
 - Elevar informes de desempeño deportivo a la Comisión.
-

3. Coordinación Administrativa / Gestión Interna

Responsable de la parte organizativa y administrativa.

Funciones principales:

- Administración de socios (inscripciones, cuotas, comunicaciones).
 - Control de ingresos y egresos (con tesorería).
 - Gestión de inventario (equipos, pelotas, redes, indumentaria).
 - Soporte en la organización de eventos sociales y deportivos.
-

4. Entrenadores / Profesores de cada disciplina (nivel operativo)

Responsables directos del entrenamiento y formación deportiva.

Funciones principales:

- Planificar y ejecutar entrenamientos.
 - Garantizar la seguridad de los deportistas durante la práctica.
 - Comunicar resultados, necesidades y avances al coordinador deportivo.
 - Fomentar valores (respeto, trabajo en equipo, disciplina).
-

5. Personal de apoyo y mantenimiento

Encargados de servicios básicos del club.

Funciones principales:

- Mantenimiento de canchas, vestuarios e instalaciones.
 - Apoyo en eventos (logística, orden, buffet).
 - Cumplir con protocolos de higiene y seguridad.
-

6. Comisiones auxiliares / grupos de trabajo (opcional)

Espacios participativos para socios y familias, en proyectos específicos.

Ejemplos:

- Comisión fútbol Infantil
 - Comisión fútbol femenino
 - Comisión básquet
 - Comisión vóley
 - Comisión NewCom
 - Comisión de infraestructura.
 - Comisión de eventos.
 - Comisión de comunicación.
-

Propuesta de mejora inmediata

- **Paso 1:** organigrama formal (quién ocupa cada rol).
 - **Paso 2:** descripción de funciones de cada cargo.
 - **Paso 3:** sistema de reuniones:
 - Comisión directiva: semanal.
 - Coordinadores + entrenadores: quincenal.
 - Grupos de trabajo/eventos: según necesidad.
-

Mapa de Procesos

Sport Club Argentino

1. Procesos Estratégicos

- **Planificación estratégica y deportiva**
 - Definición de objetivos anuales (deportivos, sociales, financieros).
 - Aprobación de proyectos de infraestructura.
 - Búsqueda de financiamiento y alianzas.
 - **Relaciones institucionales**
 - Convenios con municipio, federaciones, sponsors.
 - Representación en torneos y ligas.
-

2. Procesos Operativos (Core del club)

a) Gestión de socios

- Inscripción de nuevos socios.
- Registro de datos y cobro de cuotas.
- Atención de consultas y reclamos.
- Comunicación de novedades. (canal whatsapp, página web)

b) Gestión deportiva

- Planificación de entrenamientos por categoría y disciplina.
- Ejecución de prácticas y torneos.
- Control de asistencia y desempeño de jugadores.
- Evaluación de resultados deportivos.

c) Organización de torneos y eventos

- Planificación del calendario anual de torneos/eventos.
- Inscripción de equipos y logística (canchas, árbitros, premios).
- Comunicación y difusión (redes, afiches, socios).
- Evaluación post-evento (participación, recaudación, satisfacción).

d) Gestión de instalaciones

- Uso y reserva de canchas, salones, vestuarios.
 - Registro de horarios y usuarios.
 - Supervisión de cumplimiento de normas (uso correcto, seguridad).
-

3. Procesos de Apoyo

a) Gestión administrativa y financiera

- Control de ingresos y egresos.
- Pago a proveedores y entrenadores.

- Elaboración de presupuestos y balances.
- Planificación de campañas de financiamiento.

b) Mantenimiento y servicios

- Limpieza de vestuarios, salones, canchas.
- Reparaciones menores.
- Inventario de equipos deportivos.

c) Comunicación y marketing

- Manejo de redes sociales y comunicación con socios.
- Página web institucional
- Difusión de actividades y logros.
- Campañas de captación de nuevos socios.

d) Gestión de la seguridad e higiene

- Protocolos de emergencias (primeros auxilios, incendios).
 - Seguros de espectador, edilicio y deportistas
 - Prevención de lesiones.
 - Señalización y normas de seguridad en instalaciones.
-

Proceso: Gestión de Socios

1. Objetivo

Asegurar la correcta inscripción, registro, comunicación y fidelización de los socios, garantizando un servicio organizado y transparente.

2. Alcance

Aplica a todos los trámites relacionados con:

- Alta de socios (nuevos).
 - Mantenimiento de datos de socios actuales.
 - Cobro de cuotas sociales.
 - Baja de socios.
 - Atención de consultas y reclamos.
 - Tipo de socio (Pleno o Adherente)
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Coordinación Administrativa.
 - **Apoyan:** Tesorería (cobros) + Comisión Directiva (definición de cuotas y políticas).
-

4. Entradas (inputs)

- Solicitud de inscripción (formulario, DNI, datos personales).
 - Pago de cuota inicial.
 - Reglamento interno del club (se obtiene desde la página web del club)
-

5. Actividades / Pasos

1. **Recepción de solicitud** de ingreso del socio (ficha papel o formulario online).
 2. **Carga de datos** en registro (puede ser Excel, software futuro o base física organizada en libro socios).
 3. **Entrega de reglamento (descarga del sitio web) y bienvenida**
 4. **Cobro de la cuota inicial y emisión de comprobante.**
 5. **Asignación de carnet o número de socio.**
 6. **Registro de cuotas mensuales** (control de pagos).
 7. **Comunicación de actividades y beneficios** (vía redes, cartelera, WhatsApp oficial).
 8. **Gestión de reclamos o consultas** (canal definido: email/WhatsApp oficial).
 9. **Renovación o baja.**
-

6. Salidas (outputs)

- Socio inscripto en el sistema.
- Registro actualizado de socios activos.
- Comprobantes de pago de cuotas.

- Estadísticas de altas y bajas.
-

7. Recursos necesarios

- Formularios de inscripción.
 - Planilla Excel o sistema simple de gestión de socios y libro de socios.
 - Reglamento interno escrito.
 - Caja/tesorería para cobros.
 - Comunicación oficial (WhatsApp, redes, página web).
-

8. Indicadores de gestión

- Cantidad de socios activos.
 - % de socios que pagan cuota en término.
 - % de altas vs bajas al año.
 - Nivel de satisfacción de socios (encuesta anual).
-

9. Registros

- Libro/archivo físico y digital de socios.
 - Registro de pagos (Excel/Tesorería).
 - Archivo de reclamos/consultas.
-

Proceso: Gestión Deportiva

1. Objetivo

Organizar, ejecutar y evaluar las actividades deportivas del club (entrenamientos, competencias y eventos), garantizando calidad en la formación, seguridad de los deportistas y cumplimiento del calendario.

2. Alcance

Aplica a todas las disciplinas y categorías (infantil, juvenil, adultos). Incluye:

- Planificación de entrenamientos.
 - Organización de torneos internos y externos.
 - Control de asistencia y desempeño.
 - Coordinación de entrenadores.
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Coordinación General Deportiva.
 - **Apoyan:** Entrenadores de cada disciplina.
 - **Supervisa:** Comisión Directiva (objetivos estratégicos).
-

4. Entradas (inputs)

- Calendario anual aprobado por Comisión Directiva.
 - Listado de jugadores por categoría.
 - Recursos deportivos disponibles (canchas, pelotas, equipamiento).
 - Reglamento de ligas y federaciones (cuando corresponda).
-

5. Actividades / Pasos

a) Planificación

1. Definir calendario de entrenamientos por disciplina y categoría.
2. Establecer objetivos deportivos (ej: participación en torneos, desarrollo técnico, inclusión).
3. Asignar horarios de uso de canchas y vestuarios.
4. Coordinar disponibilidad de entrenadores y árbitros.

b) Ejecución de entrenamientos y torneos

1. Registro de asistencia de jugadores.
2. Ejecución de entrenamientos según planificación.
3. Supervisión de seguridad (calentamiento, prevención de lesiones).
4. Organización logística de torneos/eventos (inscripciones, árbitros, premios, difusión).
5. Registro de resultados y estadísticas.

c) Evaluación y mejora

1. Reunión mensual de entrenadores con el Coordinador Deportivo.
 2. Informe de avances deportivos por categoría (ej: rendimiento, asistencia, disciplina).
 3. Encuesta semestral de satisfacción a familias y jugadores.
 4. Ajustes a la planificación según resultados.
-

6. Salidas (outputs)

- Calendario deportivo cumplido.
 - Reporte de asistencia y rendimiento por categoría.
 - Resultados de torneos y competencias.
 - Indicadores de participación y satisfacción.
-

7. Recursos necesarios

- Entrenadores capacitados.
 - Canchas, vestuarios y equipamiento deportivo.
 - Planilla de control de asistencia (Excel o registro físico).
 - Protocolos de seguridad y salud deportiva.
-

8. Indicadores de gestión

- % de cumplimiento del calendario de entrenamientos y torneos.
 - Promedio de asistencia de jugadores a entrenamientos.
 - N° de torneos organizados/participados en el año.
 - Nivel de satisfacción de familias/deportistas.
 - % de lesiones/incidentes en prácticas y competencias.
-

9. Registros

- Planificación anual deportiva.
 - Registro de asistencia por categoría.
 - Resultados de torneos.
 - Informes mensuales de entrenadores.
-

Proceso: Gestión Administrativa y Financiera

1. Objetivo

Administrar los recursos económicos del club de forma transparente, eficiente y sostenible, garantizando la disponibilidad de fondos para el funcionamiento operativo, la infraestructura y el desarrollo deportivo.

2. Alcance

Aplica a:

- Ingresos (cuotas sociales, aranceles, sponsors, subsidios, eventos).
 - Egresos (sueldos/honorarios, mantenimiento, equipamiento, servicios, obras).
 - Elaboración de presupuestos y balances.
 - Control de caja y rendición a la Comisión Directiva.
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Tesorero/a de la Comisión Directiva.
 - **Apoyan:** Coordinación Administrativa (registro de socios, cobros) y Comisión Directiva (aprobación de presupuestos).
 - **Supervisa:** Presidente de la Comisión Directiva.
-

4. Entradas (inputs)

- Ingresos previstos (cuotas, donaciones, eventos, subsidios).
 - Gastos previstos (servicios, entrenadores, materiales, mantenimiento, obras).
 - Documentación contable (recibos, facturas, comprobantes).
-

5. Actividades / Pasos

a) Planificación financiera

1. Elaboración de **presupuesto anual** (estimación de ingresos y gastos).
2. Aprobación del presupuesto por la Comisión Directiva.
3. Definición de fuentes de financiamiento (subsidios, sponsors, rifas, torneos).

b) Gestión de ingresos

1. Cobro mensual de cuotas sociales y aranceles.
2. Registro de pagos en planilla Excel o sistema simple.
3. Recepción de subsidios, donaciones o patrocinios.
4. Registro de ingresos extraordinarios (eventos, rifas, torneos).

c) Gestión de egresos

1. Pago a proveedores, servicios, entrenadores.
2. Registro de facturas y comprobantes.
3. Control de gastos según presupuesto aprobado.
4. Informe mensual de gastos al Presidente y Comisión.

d) Control y seguimiento

1. Conciliación mensual de caja y banco.
2. Informe financiero trimestral a la Comisión Directiva.
3. Presentación de balance anual a socios en asamblea.

6. Salidas (outputs)

- Presupuesto anual aprobado.
- Registro actualizado de ingresos y egresos.
- Informes financieros mensuales/trimestrales.
- Balance anual transparente.

7. Recursos necesarios

- Planilla Excel o software de contabilidad básica.
- Facturas, comprobantes, recibos numerados.
- Cuenta bancaria a nombre del club.
- Responsable financiero (tesorero capacitado).

8. Indicadores de gestión

- % de cumplimiento del presupuesto anual.
- % de socios con cuota al día.
- Relación ingresos/gastos (superávit o déficit).
- Monto anual recaudado por fuentes externas (sponsors, subsidios, eventos).

9. Registros

- Libro de caja / registro contable digital.
 - Presupuesto anual.
 - Informe mensual de tesorería.
 - Balance anual auditado/presentado.
-

Proceso: Organización de Eventos y Torneos

1. Objetivo

Planificar, organizar y ejecutar eventos y torneos deportivos/sociales de manera eficiente, asegurando calidad en la experiencia de los participantes, sostenibilidad económica y fortalecimiento de la imagen del club en la comunidad.

2. Alcance

Aplica a todos los eventos organizados por el club:

- Torneos internos (juveniles, infantiles, adultos).
 - Campeonatos abiertos.
 - Eventos sociales (fiestas, rifas, cenas, peñas).
 - Clínicas, charlas y capacitaciones deportivas.
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Coordinador/a de eventos (designado por la Comisión).
 - **Apoyan:** Coordinadores deportivos, entrenadores, voluntarios, área de finanzas.
 - **Supervisa:** Comisión Directiva.
-

4. Entradas (inputs)

- Calendario deportivo anual.
 - Presupuesto del evento.
 - Infraestructura disponible (canchas, vestuarios, salón).
 - Personal y voluntarios.
 - Patrocinadores y proveedores.
-

5. Actividades / Pasos

a) Planificación previa

1. Definir objetivos del evento (deportivo, social, recaudatorio, promocional).
2. Conformar comité organizador (responsables por áreas: deporte, logística, finanzas, comunicación).
3. Elaborar presupuesto estimado.
4. Buscar sponsors y/o apoyo municipal.
5. Definir fecha, lugar y cronograma.

b) Organización

1. Inscripción de equipos/participantes.
2. Diseño del fixture o agenda de actividades.

3. Contratación de árbitros, jurados, animadores.
4. Preparación de logística: canchas, sonido, buffet, premios.
5. Plan de comunicación: difusión en redes, medios locales, afiches.

c) Ejecución del evento

1. Recepción e inscripción final de participantes.
2. Desarrollo del torneo/actividad según cronograma.
3. Atención a jugadores, público y sponsors.
4. Supervisión de caja y ventas (kiosoc, sorteos, merchandising).
5. Premiación y cierre.

d) Evaluación y cierre

1. Balance financiero del evento (ingresos vs. egresos).
2. Reunión de evaluación del comité organizador.
3. Encuesta breve de satisfacción a participantes y familias.
4. Archivo de registros y aprendizajes para próximos eventos.

6. Salidas (outputs)

- Evento/torneo realizado.
- Informe de resultados deportivos.
- Balance económico.
- Informe de satisfacción de participantes.

7. Recursos necesarios

- Instalaciones del club.
- Material deportivo (arcos, pelotas, redes, mesas, sonido).
- Voluntarios y personal de apoyo.
- Recursos financieros (para árbitros, premios, logística).

8. Indicadores de gestión

- Cantidad de participantes vs. meta.
- % de satisfacción de jugadores/familias.
- Balance económico (superávit/resultado).
- N° de sponsors y monto recaudado por apoyo externo.
- N° de eventos realizados en el año vs. planificados.

9. Registros

- Plan de organización (cronograma + presupuesto).
- Listado de inscriptos/participantes.
- Contratos o acuerdos con árbitros/proveedores.
- Balance final del evento.
- Informe de evaluación.

Proceso: Mantenimiento e Infraestructura

1. Objetivo

Garantizar que todas las instalaciones, canchas y equipamiento del club se mantengan en condiciones óptimas de seguridad, funcionalidad y estética, apoyando la calidad de la experiencia de socios y deportistas.

2. Alcance

Aplica a:

- Canchas y áreas deportivas (césped, pasto sintético, parque, vestuarios).
 - Equipamiento deportivo (arcos, redes, pelotas, jirafas, bancas).
 - Infraestructura general (iluminación, baños, salones, cercos).
 - Obras nuevas o remodelaciones (según plan maestro de infraestructura).
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Coordinación Administrativa con apoyo de Comisión Directiva (planificación de obras).
 - **Apoyan:** Personal de mantenimiento y voluntarios.
 - **Supervisa:** Coordinador deportivo y Comisión Directiva (seguimiento de obras).
-

4. Entradas (inputs)

- Diagnóstico de estado de instalaciones.
 - Plan maestro de infraestructura / cronograma de obras.
 - Inventario de equipamiento y materiales.
 - Presupuesto disponible.
-

5. Actividades / Pasos

a) Planificación

1. Realizar diagnóstico de instalaciones y equipamiento.
2. Priorizar necesidades de mantenimiento o mejora (urgente, mediano, largo plazo).
3. Elaborar cronograma anual de mantenimiento preventivo y correctivo.
4. Presupuestar materiales y servicios necesarios.

b) Ejecución de mantenimiento

1. Mantenimiento preventivo: limpieza, revisiones periódicas, reparación menor de canchas y equipamiento.
2. Mantenimiento correctivo: reparación de daños detectados, reposición de materiales (redes, pelotas, luminarias).
3. Supervisión del personal o empresas contratadas.

4. Registro de todas las intervenciones y consumos.

c) Gestión de obras y mejoras

1. Contratación de profesionales técnicos para diseño arquitectónico o ingeniería.
2. Supervisión de ejecución de obras según cronograma.
3. Control de calidad de materiales y acabados.
4. Comunicación del avance a la Comisión Directiva y socios.

d) Evaluación y ajuste

1. Revisión trimestral de estado de instalaciones y cumplimiento de cronograma.
 2. Actualización de inventario y presupuesto disponible.
 3. Ajustes a plan de mantenimiento según necesidades y recursos.
-

6. Salidas (outputs)

- Instalaciones seguras y funcionales.
 - Registro actualizado de mantenimiento y reparaciones.
 - Informe de avances en obras y mejoras.
 - Inventario de equipamiento actualizado.
-

7. Recursos necesarios

- Personal de mantenimiento y herramientas básicas.
 - Materiales de reparación (redes, pintura, luminarias, limpieza).
 - Presupuesto anual para mantenimiento y obras.
 - Profesionales técnicos externos (arquitecto/ingeniero).
-

8. Indicadores de gestión

- % de cumplimiento del cronograma de mantenimiento.
 - N° de incidentes por fallas en instalaciones.
 - Nivel de satisfacción de socios respecto a canchas e instalaciones.
 - Avance de obras vs. planificado (%)
-

9. Registros

- Inventario de equipamiento y materiales.
 - Plan de mantenimiento anual.
 - Registro de intervenciones de mantenimiento (fechas, responsables, costos).
 - Informes de obras y mejoras.
-

Proceso: Seguridad e Higiene

1. Objetivo

Garantizar que todas las actividades del club se desarrollen en un entorno seguro y saludable, minimizando riesgos de accidentes, lesiones o incidentes, y promoviendo hábitos de higiene y prevención entre socios y personal.

2. Alcance

Aplica a:

- Instalaciones deportivas (canchas, vestuarios, salones).
 - Equipamiento deportivo (pelotas, redes, bancas, máquinas).
 - Eventos, torneos y entrenamientos.
 - Personal y deportistas (niños, jóvenes, adultos).
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Coordinación General Deportiva (protocolos) + Coordinación Administrativa (cumplimiento y registro).
 - **Apoyan:** Entrenadores y personal de mantenimiento.
 - **Supervisa:** Comisión Directiva.
-

4. Entradas (inputs)

- Normas de seguridad y reglamentos deportivos.
 - Inventario de equipamiento y estado de instalaciones.
 - Diagnóstico de riesgos previos (accidentes o incidentes).
 - Plan de actividades y torneos.
-

5. Actividades / Pasos

a) Prevención y planificación

1. Identificación de riesgos en instalaciones y equipamiento.
2. Elaboración de protocolos de seguridad para entrenamientos, torneos y eventos.
3. Señalización de áreas de riesgo (resbalones, zonas de golpe, accesos restringidos).
4. Capacitación básica de personal y entrenadores en primeros auxilios.

b) Ejecución y control

1. Supervisión de entrenamientos y eventos según protocolos.
2. Uso obligatorio de equipamiento de seguridad (protecciones, calzado adecuado).
3. Control de higiene en vestuarios, baños y áreas comunes.
4. Registro de incidentes o accidentes y atención inmediata.

c) Mejora y seguimiento

1. Revisión mensual de protocolos y su cumplimiento.

2. Evaluación de incidentes y análisis de causas.
 3. Actualización de procedimientos y señalizaciones según hallazgos.
 4. Informe trimestral a la Comisión Directiva con métricas y recomendaciones.
-

6. Salidas (outputs)

- Entorno seguro y saludable para entrenamientos y eventos.
 - Protocolos de seguridad implementados y actualizados.
 - Registro de incidentes y acciones correctivas.
 - Reporte de cumplimiento para directiva y socios.
-

7. Recursos necesarios

- Señalización y señalética de seguridad.
 - Botiquines y equipamiento de primeros auxilios.
 - Personal capacitado en seguridad e higiene.
 - Herramientas para inspección y mantenimiento preventivo.
-

8. Indicadores de gestión

- N° de incidentes por mes/año.
 - % de cumplimiento de protocolos.
 - Nivel de satisfacción de socios respecto a seguridad e higiene.
 - Tiempo de respuesta ante incidentes.
-

9. Registros

- Protocolos de seguridad escritos.
- Registro de inspecciones y controles.
- Reportes de incidentes y acciones correctivas.
- Capacitación y asistencia del personal.

Proceso: Gestión y Seguimiento de Deportistas

1. Objetivo

Garantizar la participación segura, organizada y formativa de todos los deportistas del club, promoviendo el desarrollo deportivo, la disciplina, el respeto y la prevención de riesgos, con especial atención a menores de edad.

2. Alcance

Aplica a:

- Todos los deportistas del club (niños, jóvenes, adultos).
 - Todas las disciplinas deportivas del club.
 - Entrenamientos, torneos, eventos y actividades recreativas.
-

3. Responsables

- **Responsable principal:** Coordinador Deportivo General.
 - **Apoyan:** Entrenadores de cada disciplina, Asistentes de Entrenamiento.
 - **Supervisa:** Comisión Directiva y Coordinación Administrativa (cumplimiento de protocolos).
-

4. Entradas (inputs)

- Ficha médica y autorización de los padres (para menores).
 - Normas del club y reglamentos deportivos internos.
 - Calendario de entrenamientos y torneos.
 - Evaluaciones deportivas y físicas previas.
-

5. Actividades / Pasos

a) Inscripción y registro

1. Completar ficha de inscripción de cada deportista (datos personales, contacto de emergencia, información médica relevante).
2. Para menores: autorización escrita de los padres o tutores y registro de alergias, medicación o necesidades especiales.
3. Entregar y explicar reglamento interno y código de conducta.

b) Planificación de entrenamiento

1. Elaborar plan semanal de entrenamientos según edad y nivel de cada deportista.
2. Asignar entrenador responsable y definir objetivos individuales y grupales.
3. Preparar equipamiento y espacio seguro para la actividad.

c) Ejecución de entrenamientos y actividades

1. Registro de asistencia de deportistas.
2. Supervisión constante del cumplimiento de normas y uso de protecciones.

3. Aplicación de pausas y actividades de calentamiento y estiramiento.
4. Para menores: control de hidratación, descanso y acompañamiento de adultos responsables.
5. Registro de incidencias, lesiones o situaciones especiales.

d) Seguimiento y evaluación

1. Evaluación periódica de desempeño físico y técnico.
2. Registro de progresos individuales y grupales.
3. Comunicación con padres sobre avances y situaciones especiales (para menores).
4. Ajuste del plan de entrenamiento según necesidades y evaluaciones.

e) Protocolos especiales para menores (escolares)

1. Cada niño debe estar acompañado por un adulto responsable hasta que termine la actividad.
2. Entrenadores deben contar con **formación básica en primeros auxilios y cuidado infantil**.
3. Prohibición de dejar niños sin supervisión dentro de instalaciones.
4. Control estricto de salidas y entradas: registro de ingreso y retiro de niños.
5. Supervisión en vestuarios y baños con protocolos de privacidad y seguridad.
6. Comunicación inmediata con padres ante cualquier incidente o enfermedad.

6. Salidas (outputs)

- Deportistas registrados, seguros y con seguimiento continuo.
- Reporte de asistencia, incidencias y progresos.
- Mejora continua del rendimiento y desarrollo de hábitos de disciplina y respeto.
- Padres y tutores informados y confiados en la gestión del club.

7. Recursos necesarios

- Fichas de inscripción y consentimiento de padres.
- Plan de entrenamiento y seguimiento individualizado.
- Equipamiento seguro y adecuado a la edad.
- Personal capacitado (entrenadores y asistentes).
- Registro de incidencias y sistema de comunicación con familias.

8. Indicadores de gestión

- % de asistencia de deportistas.
- N° de incidentes o accidentes registrados.
- Nivel de satisfacción de familias y deportistas.
- Cumplimiento de protocolos de seguridad y cuidado infantil.
- Avance en objetivos individuales y grupales.

9. Registros

- Fichas de inscripción y autorizaciones.

- Planes de entrenamiento y registros de asistencia.
 - Reportes de incidentes o lesiones.
 - Evaluaciones periódicas de rendimiento.
 - Comunicaciones a familias sobre progresos o incidencias.
-

PROCESO: GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE ENTRENADORES

Objetivo:

Asegurar que los entrenadores del club estén permanentemente capacitados, cumplan normas de conducta, ejerzan sus responsabilidades de manera profesional y brinden entrenamiento de calidad a deportistas de todas las edades.

Alcance:

Este proceso aplica a todos los entrenadores y asistentes de cualquier disciplina deportiva del club, incluyendo entrenamiento de niños, juveniles y adultos.

Responsables:

- **Comisión Directiva:** definición de políticas, aprobación de capacitaciones, seguimiento de cumplimiento.
 - **Coordinador Deportivo:** planificación, ejecución y supervisión de capacitaciones; evaluación periódica de entrenadores.
 - **Entrenadores:** asistencia obligatoria a capacitaciones, cumplimiento de normas y protocolos.
-

Requisitos:

1. Formación inicial mínima según disciplina (título o certificado deportivo).
 2. Capacitación continua obligatoria:
 - **Gestión deportiva y planificación de entrenamientos.**
 - **Primeros auxilios y seguridad en la práctica deportiva.**
 - **Técnicas de enseñanza y desarrollo de niños y adolescentes.**
 3. Conocimiento y cumplimiento del **manual de conducta del club**, incluyendo:
 - Normas de respeto y disciplina hacia deportistas, familias y colegas.
 - Uso del uniforme y presentación personal profesional.
 - Manejo de conflictos y comunicación positiva.
 4. Responsabilidad sobre la seguridad de los deportistas durante las actividades.
-

Etapas del Proceso:

1 Planificación de Capacitaciones

- Definir calendario anual de cursos y talleres.
- Seleccionar proveedores externos certificados o cursos internos del club.
- Comunicar fechas y requisitos a los entrenadores con anticipación.

2 Registro de Capacitación

- Documentar asistencia, certificados y logros obtenidos.
- Actualizar historial individual de cada entrenador.

3 Supervisión de Cumplimiento de Normas

- Coordinador realiza observaciones periódicas durante entrenamientos.
- Evaluar conducta, puntualidad, preparación y relación con deportistas.
- Detectar necesidades de refuerzo o corrección de conducta.

4 Evaluación de Desempeño

- Realizar evaluaciones trimestrales o semestrales.
- Indicadores:
 - Cumplimiento de capacitaciones obligatorias.
 - Satisfacción de deportistas y familias (encuestas).
 - Gestión de la disciplina y seguridad durante entrenamientos.
- Registro de fortalezas y áreas de mejora.

5 Retroalimentación y Mejora Continua

- Reuniones de seguimiento con entrenadores para revisar desempeño.
- Plan de acción individual: refuerzo de conocimientos, cursos adicionales, asesoramiento.
- Ajustes en plan de entrenamiento y protocolos según resultados de evaluación.

6 Reconocimiento y Sanciones

- **Reconocimiento:** certificados internos, menciones en eventos del club, incentivos.
- **Sanciones:** amonestaciones, suspensión de actividades, o desvinculación por incumplimiento grave de normas.

Indicadores de Gestión

- % de entrenadores con capacitaciones actualizadas.
 - Número de evaluaciones completadas por período.
 - Nivel de satisfacción de deportistas y familias.
 - Incidencias registradas en entrenamientos por incumplimiento de normas.
-

PROCESO: SEGURIDAD E HIGIENE EN EL CLUB DEPORTIVO

Objetivo:

Garantizar un entorno seguro y saludable para todos los socios, deportistas, entrenadores y visitantes, previniendo accidentes, enfermedades y situaciones de riesgo dentro de las instalaciones del club.

Alcance:

Aplica a todas las instalaciones, canchas, gimnasios, vestuarios, áreas recreativas y durante la realización de eventos deportivos.

Responsables:

- **Comisión Directiva:** aprobar normas y recursos para seguridad e higiene.
 - **Coordinador de Seguridad y Mantenimiento:** supervisión, implementación y registro de protocolos.
 - **Entrenadores y personal del club:** cumplir y hacer cumplir las normas durante entrenamientos y eventos.
 - **Socios y visitantes:** respetar normas de seguridad y reportar riesgos.
-

Requisitos:

1. Señalización clara de normas, salidas de emergencia y zonas de riesgo.
 2. Disponibilidad de botiquines y material de primeros auxilios en cada área.
 3. Capacitación obligatoria de entrenadores y personal en primeros auxilios y manejo de emergencias.
 4. Control de higiene en vestuarios, baños y áreas comunes.
 5. Protocolos especiales para actividades con niños y adolescentes, incluyendo supervisión directa y control de acceso.
-

Etapas del Proceso:

1 Identificación de Riesgos

- Realizar inspección de instalaciones para detectar peligros: pisos resbaladizos, equipamiento defectuoso, objetos cortantes, zonas sin señalización.
- Clasificar riesgos según gravedad y frecuencia.

2 Planificación de Medidas Preventivas

- Reparación o reemplazo de equipamiento dañado.
- Instalación de señalización y protección de zonas de riesgo.
- Asignación de responsables por áreas específicas (canchas, gimnasio, vestuarios).
- Horarios diferenciados y control de acceso para niños y adolescentes.

3 Implementación de Protocolos de Seguridad

- Uso obligatorio de uniforme y equipamiento adecuado según disciplina.
- Supervisión constante de entrenadores durante actividades de niños.
- Procedimientos de evacuación y emergencia visibles y conocidos por todos.
- Protocolo de accidentes: atención inmediata, registro y comunicación a padres o responsables.

4 Higiene y Limpieza

- Limpieza diaria de vestuarios, baños y áreas comunes.
- Desinfección de equipamiento deportivo según uso.
- Control de residuos y mantenimiento de espacios verdes y áreas externas.

5 Capacitación y Concientización

- Talleres periódicos de primeros auxilios y manejo de emergencias para personal y entrenadores.
- Charlas a deportistas y socios sobre normas de seguridad e higiene.
- Simulacros de evacuación y situaciones de riesgo.

6 Seguimiento y Mejora Continua

- Registro de incidentes, accidentes y observaciones.
- Revisión mensual de protocolos y actualización según necesidades.
- Encuestas de percepción de seguridad a deportistas y familias.
- Ajustes en procedimientos para reducir riesgos.

Indicadores de Gestión

- Número de incidentes o accidentes reportados.
 - % de personal capacitado en primeros auxilios y seguridad.
 - Estado de equipamiento e infraestructura según inspecciones periódicas.
 - Nivel de satisfacción de socios y familias respecto a seguridad e higiene.
-

PROCESO: GESTIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS Y COMPLEMENTARIAS

Objetivo:

Planificar, organizar y ejecutar actividades deportivas y recreativas que involucren a deportistas, familias y la comunidad, asegurando participación, seguridad y calidad en la experiencia.

Alcance:

Aplica a todos los torneos internos, actividades especiales, competencias externas, talleres recreativos y eventos comunitarios del club.

Responsables:

- **Comisión Directiva:** definición de objetivos, aprobación de presupuestos y coordinación general.
- **Coordinador de Eventos y Actividades Recreativas:** planificación, ejecución y seguimiento.
- **Entrenadores y personal de apoyo:** supervisión durante actividades, seguridad y cumplimiento de protocolos.
- **Socios y participantes:** respetar normas de participación y seguridad.

Requisitos y Normas:

1. Planificación anual de actividades con calendario aprobado.
2. Protocolos de seguridad y primeros auxilios en cada evento.
3. Uniforme o identificación del club para participantes.
4. Reglas de conducta para deportistas y acompañantes (respeto, tolerancia, fair play).
5. Permisos y autorizaciones para menores (firma de padres o tutores).
6. Inclusión de actividades para distintos niveles y edades.

Etapas del Proceso:

1 Planificación

- Definir objetivos y tipo de actividad: torneo, taller, evento recreativo.
- Elaborar cronograma anual con fechas, lugares y responsables.
- Determinar recursos necesarios: espacio, equipamiento, personal, presupuesto.
- Establecer medidas de seguridad y protocolos específicos para menores.

2 Convocatoria y Comunicación

- Difusión de actividades a socios y comunidad mediante cartelería, redes y mail.
- Información clara de horarios, lugares, reglas de participación y requisitos.
- Registro de participantes, incluyendo autorización de padres para menores.

3 Ejecución

- Montaje y preparación de espacios (equipamiento, señalización, primeros auxilios).
- Supervisión de entrenadores y personal para garantizar seguridad y orden.
- Aplicación de protocolos de conducta, seguridad y atención a emergencias.
- Coordinación de arbitraje o facilitadores según tipo de actividad.

4 Cierre y Evaluación

- Registro de resultados y asistencia.
- Encuestas de satisfacción a participantes y familias.
- Identificación de incidentes o áreas de mejora.
- Informe de balance de recursos usados y logros obtenidos.

5 Mejora Continua

- Ajustes en planificación, protocolos y logística según evaluación.
- Inclusión de nuevas actividades o variantes recreativas según demanda.
- Capacitación de personal en organización de eventos y atención de menores.

Indicadores de Gestión

- Número de actividades realizadas vs. planificadas.
 - Participación total de socios y comunidad.
 - % de actividades ejecutadas sin incidentes.
 - Nivel de satisfacción de participantes y familias.
 - Cumplimiento de presupuesto y recursos asignados.
-

PROCESO: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Objetivo:

Incorporar prácticas sostenibles y de responsabilidad social en todas las actividades del club, promoviendo el cuidado del medio ambiente, la inclusión social y el compromiso comunitario, generando un impacto positivo en los socios y la comunidad de General Alvear.

Alcance:

Aplica a todas las áreas del club: instalaciones, actividades deportivas, eventos, gestión administrativa y vinculación con la comunidad.

Responsables:

- **Comisión Directiva:** definición de políticas, aprobación de iniciativas y seguimiento estratégico.
 - **Coordinador de Responsabilidad Social y Sostenibilidad:** planificación y ejecución de programas sostenibles.
 - **Personal del club:** implementación de medidas en su área.
 - **Socios y familias:** colaboración en acciones sostenibles y sociales.
-

Requisitos y Normas:

1. Implementación de políticas de reciclaje y reducción de residuos.
 2. Uso eficiente de recursos energéticos y agua.
 3. Promoción de hábitos saludables y respeto al medio ambiente.
 4. Inclusión de todos los grupos etarios y sociales en actividades.
 5. Comunicación transparente de acciones sostenibles y de impacto social.
-

Etapas del Proceso:

1 Diagnóstico

- Identificación de áreas de impacto ambiental y social.

- Inventario de recursos consumidos (energía, agua, insumos).
- Detección de oportunidades para reducción de residuos y optimización de recursos.

2 Planificación de Iniciativas

- Definición de objetivos de sostenibilidad (reciclaje, ahorro energético, inclusión).
- Elaboración de calendario de acciones y responsables.
- Asignación de presupuesto mínimo para sostenibilidad.

3 Implementación

- Instalación de contenedores de reciclaje en instalaciones.
- Uso de iluminación y equipamiento energéticamente eficiente.
- Programas de concienciación ambiental y social para socios, entrenadores y familias.
- Inclusión de actividades sociales: colaboración con escuelas, actividades de integración y torneos solidarios.

4 Monitoreo y Evaluación

- Control de consumo de recursos y residuos generados.
- Seguimiento de participación en actividades sociales y sostenibles.
- Registro de resultados y detección de áreas de mejora.

5 Mejora Continua

- Ajustes en políticas y acciones según evaluación.
- Capacitación periódica a personal y socios sobre sostenibilidad.
- Inclusión de nuevas iniciativas de impacto positivo en la comunidad.

Indicadores de Gestión

- % de residuos reciclados vs. generados.
 - Reducción de consumo energético y de agua anual.
 - Número de actividades de impacto social realizadas.
 - Nivel de participación de socios y comunidad en iniciativas sostenibles.
 - Grado de concienciación y cumplimiento de normas de sostenibilidad.
-

PROCESO: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROTOCOLOS

Objetivo:

Estandarizar, registrar y mantener actualizados todos los procesos y protocolos del club deportivo para garantizar la coherencia, calidad y mejora continua de los servicios, entrenamientos y gestión administrativa.

Alcance:

Aplica a todas las áreas del club: gestión de socios, entrenamientos, eventos, infraestructura, finanzas, sostenibilidad y seguridad.

Responsables:

- **Comisión Directiva:** aprobación final de manuales y protocolos.
 - **Coordinadores de Área:** desarrollo y actualización de los documentos específicos de su área.
 - **Responsable de Calidad o Documentación:** centralización, revisión y archivo de toda la documentación.
 - **Personal del club:** cumplimiento de los procesos documentados.
-

Requisitos y Normas:

1. Todos los procesos deben ser descritos paso a paso, con responsables y recursos necesarios.
 2. Se debe definir un formato estándar para todos los documentos (manuales, instructivos, protocolos).
 3. Los documentos deben incluir indicadores de control y seguimiento.
 4. Debe existir un sistema de archivo digital y físico accesible para el personal autorizado.
 5. Se deben registrar actualizaciones, revisiones y aprobaciones de cada documento.
-

Etapas del Proceso:**1 Identificación de Procesos**

- Listar todos los procesos existentes en el club.
- Determinar los procesos críticos y secundarios.
- Identificar vacíos donde no existe documentación formal.

2 Diseño de Documentación

- Crear plantillas uniformes para manuales, protocolos y registros.
- Detallar objetivos, alcance, responsables, pasos, recursos y normas de cada proceso.
- Incorporar indicadores de desempeño y criterios de evaluación.

3 Aprobación y Validación

- Revisión de cada documento por el coordinador de área y responsable de calidad.
- Aprobación final por la Comisión Directiva.
- Validación práctica de los protocolos para asegurar aplicabilidad.

4 Difusión y Capacitación

- Entregar manuales y protocolos a todo el personal y entrenadores.
- Realizar capacitaciones sobre el uso y cumplimiento de los procesos.
- Comunicar normas y responsabilidades a socios y familias cuando corresponda.

5 Monitoreo y Actualización

- Revisión periódica (mínimo anual) de los documentos.

- Registro de modificaciones, mejoras y nuevas prácticas.
 - Retroalimentación de entrenadores, personal y socios para optimizar procesos.
-

Indicadores de Gestión

- % de procesos documentados vs. procesos totales del club.
- Cumplimiento de protocolos según auditorías internas.
- Número de actualizaciones realizadas y registradas en el año.
- Nivel de conocimiento y aplicación de los procesos por parte del personal.
- Tiempo promedio de respuesta ante cambios o mejoras en los procesos.