



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSE DE CALDAS**

**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**

**David Fernando Chaves Caro**

**Proyecto presentado como requisito de:  
Pasantía**

**Sorayda Martinez Monroy  
Directora Interna**

**Carolina Chaparro Gomez  
Directa Externa**

**Universidad Distrital Francisco José de Caldas  
Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales  
Administración Deportiva  
Bogotá, Colombia  
2019**



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
3. PREGUNTA PROBLEMA.....	5
4. JUSTIFICACIÓN.....	6
5. OBJETIVOS.....	7
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
5.3. OBJETIVOS METODOLOGICOS.....	8
6. MARCO DE REFERENCIA.....	8
6.1 MARCO CONCEPTUAL.....	8
6.2. MARCO TEORICO.....	10
6.3. MARCO CONTEXTUAL.....	14
6.4 MARCO LEGAL.....	19
7. METODOLOGIA.....	21
7.1. ALCANCE.....	21
7.2. PLAN DE TRABAJO EJECUTADO.....	22
7.3. CRONOGRAMA.....	24
8. RESULTADOS OBTENIDOS.....	26
9. APORTE AL PROYECTO.....	34
10. CONCLUSIONES.....	34
11. RECOMENDACIONES.....	35



## 1. INTRODUCCIÓN

Desde hace 40 años el club deportivo Caterpillar Motor tubo el deseo de apoyar el deporte nacional. Patrocino equipos de futbol, futbol sala, baloncesto, ciclismo entre otros y en la actualidad trabajan en pro del cumplimiento de metas y objetivos.

Jorge Chaparro lidero la empresa Caterpillar, representada por Gecolsa, pero su insistente amor al futbol en general lo llevaron a impulsar su marca en distintos equipos y deportistas, tan solo agregando “Motor” a su marca.

No solo buscaba patrocinar el balón pie, sino que también patrocino otras diciplinas. De hecho, una de sus experiencias más recordadas se dio en el ciclismo, acompañando varias vueltas a colombia en bicicleta, hasta llegando al tour de Francia en 1987 como invitado de honor. También apoyo el microfutbol, y llego a ser campeón con Caterpillar motor, pero representando a Antioquia en el torneo mil ciudades de la ciudad de Medellin en los años 80.

Sin embargo, su incursión más importante en el deporte inicio en 1979. Fue allí cuando adquirió una casilla en el hexagonal del Olaya, uno de los torneos más importantes y trascendentales del futbol aficionado en la capital del país, considerado patrimonio cultural de la ciudad.

Con el tiempo Caterpillar Motor empezó a ser un equipo reconocido y respetado por su nivel deportivo, por lo que comenzó a participar en otros torneos importantes como el Tabora, Tunal, Sur Oriente, etc.

Esta constante competitividad y el continuo reconocimiento que le daba Caterpillar Motor al estar en este tipo de competencias hizo que se abrieran más categorías y se gestionaran entrenamientos más constantes. Hoy en día Caterpillar motor se ha consagrado como uno de los mejores clubs deportivos de Bogotá y está en constante renovación para ser una entidad ejemplo a nivel administrativo en el deporte.



## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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.

Ya hay clubs y escuelas deportivas que se enfocan en la gestión de calidad de sus empresas, tales como el club español Éibar o a nivel suramericano el club deportivo Boca Juniors.

*“SD Eibar ha renovado recientemente la certificación de calidad ISO 9001-2015 gracias al informe positivo elaborado por los auditores de Lloyd’s Register Quality Assurance.*

*El Club armero fue pionero entre las entidades futbolísticas europeas cuando obtuvo por primera vez esta certificación de calidad en 2005. A nivel mundial solo la poseía con anterioridad el Boca Juniors argentino.*

*La Norma ISO 9001 2015 avala el sistema de gestión de calidad de SD Eibar en los siguientes parámetros: Gestión de partidos de fútbol, Gestión estratégica, Atención a los grupos de interés, Captación de ingresos, Gestión de los activos del Club, Organización de los eventos deportivos del primer equipo, Contratación de recursos y Gestión de los medios de comunicación.*

*La renovación de esta Norma de calidad es un objetivo fijado en el Plan Estratégico de SD Eibar por el compromiso con la calidad y excelencia” que supone este reconocimiento. Para ello, el Club trabaja con el “establecimiento de procedimientos, la mejora continua y la elaboración de un plan formativo interno”.*

(Eibar, 2019)



*“El 1° de agosto del 2001, el Club Atlético Boca Juniors obtuvo la certificación bajo el estándar ISO 9001:2000, que implica un fuerte compromiso en la mejora continua de su sistema de gestión de calidad. El mismo tiene como objetivo brindar cada día un mejor servicio a quienes concurren al estadio Alberto J. Armando para disfrutar de un espectáculo.*

*A partir de la certificación, el sistema de gestión de calidad ha ido creciendo con la participación de todo el personal y las distintas áreas del club. Los procesos de mejora han tenido como motor las expectativas de los socios, de los simpatizantes, del público en general, de los medios de comunicación, de los organismos oficiales y de los clientes, así como también los procesos internos de identificación de oportunidades de mejora.*

*De manera periódica, Boca cuenta con auditorías externas e independientes realizadas por Bureau Veritas Certification que, con exhaustividad, revisa el cumplimiento de la norma ISO 9001 y las políticas y procedimientos del club.*

*Los resultados de dichas auditorías nos permiten validar el correcto enfoque de nuestro sistema de gestión de calidad y nos exige superarnos año tras año.*

*En abril de 2009 hemos recibido la auditoría de migración al estándar internacional ISO 9001:2008, demostrando una vez más la vocación de mejorar cada día y el compromiso del club con la satisfacción de quienes concurren a nuestro estadio a disfrutar de un espectáculo.”*

(JUniors, 2019)

Por ello se hace necesario el apoyo académico para la estructuración e implementación de un sistema de gestión de calidad para el área de talento humano y el Club deportivo Caterpillar Motor.

### **3. PREGUNTA PROBLEMA**

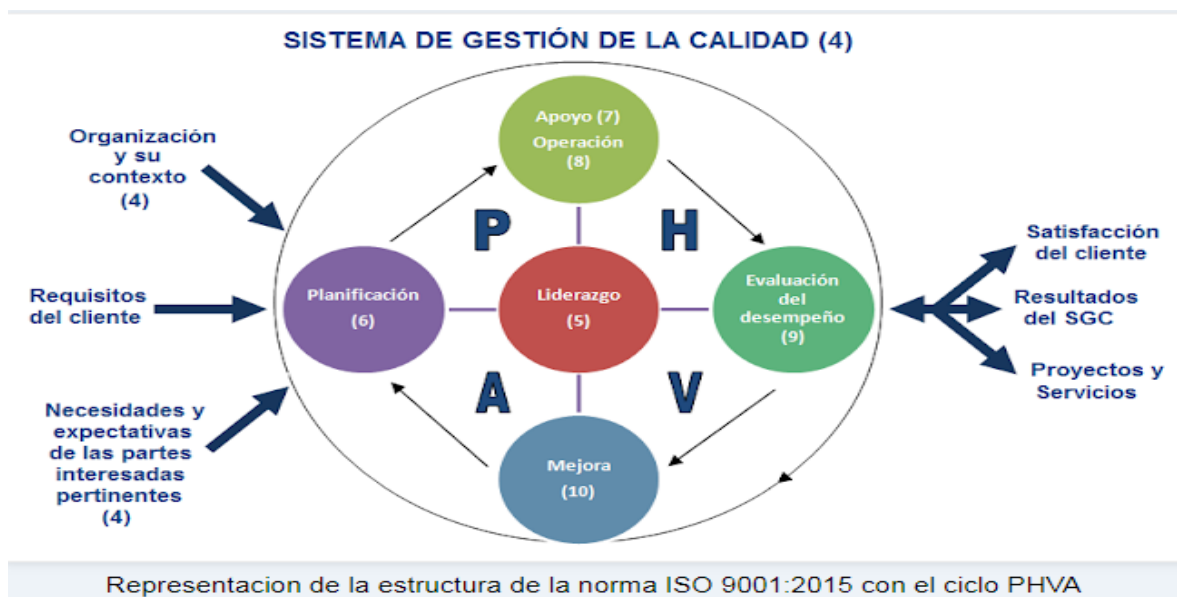
¿Cuáles son los beneficios para el club deportivo Caterpillar Motor con la implementación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en el área de talento humano del Club Deportivo Caterpillar Motor?



#### 4. JUSTIFICACIÓN

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier empresa u organización ordenar sus procesos, con el fin de satisfacer a sus clientes, mejorar continuamente su desempeño, prestar sus servicios con eficacia y eficiencia, lograr los resultados deseados y mejorar su imagen corporativa.

La ISO 9001:2015, norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad, permite desarrollar el sistema empleando el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), con el fin de controlar las actividades necesarias para el desarrollo de su misionalidad, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.



FUENTE: EN CALIDAD. Disponible en:

<https://encalidad.blogspot.com/2017/06/el-ciclo-phva-en-la-norma-iso-90012015.html>

NOTA: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la NTC-ISO 14001 2015.

El club deportivo Caterpillar Motor busca dar cumplimiento a sus objetivos, a través de sus excelentes servicios de formación deportiva, con el fin de ser reconocida como una de las mejores instituciones de la capital y del país.

Por tal motivo, este proyecto se realizó con el fin de iniciar los procesos de la gestión de la calidad del club, a través de la implementación de los procedimientos de pago



de mensualidad, pago de matrícula y entrega de uniformes, con el fin de fortalecer y mejorar las actividades desarrolladas en el área de talento humano y así iniciar el fortalecimiento de las estrategias de gestión de Caterpillar Motors.

¿Por qué un administrador deportivo es el llamado a intervenir en un club como Caterpillar Motor?

El administrador deportivo es llamado a intervenir un club deportivo como Caterpillar Motor, ya que es la persona idónea, con el conocimiento y la experiencia académica para desarrollar un sistema de gestión de calidad enfocada en procesos y procedimientos que le brinden al club un orden para dar mejor resultados frente a los clientes o consumidores.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Apoyar los procesos administrativos para la implementación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en el área de talento humano del Club Deportivo Caterpillar Motor.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Caracterizar los procesos y procedimientos por medio de un trabajo de campo en el Club deportivo Caterpillar Motor.
2. Identificar los mecanismos de control para la Gestión oportuna del club, con el fin de mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.



### 5.3. OBJETIVOS METODOLOGICOS

1. Documentar por medio de formatos el proceso de matrícula y pago de mensualidad como eje fundamental del club.
2. Realizar lectura de los documentos internos que contextualizan y generan conocimiento del sistema de gestión de calidad del Club Deportivo Caterpillar Motor.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se definen diferentes conceptos que corresponden a la temática del presente proyecto, los cuales brindaran mayor claridad a lo descrito en él. Dichos conceptos son:

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Categoría:** Cada una de las clases o divisiones establecidas al clasificar algo.
- **Club deportivo:** Es una asociación privada creada por la voluntad de varias personas que tienen por objeto, tanto la promoción o práctica de una o varias modalidades deportivas, o la participación de actividades y competencias deportivas.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Coordinador:** Persona que coordina el trabajo de otras personas y los medios que se utilizan para la consecución de una acción común.





- **Día de cortesía:** Día que se otorga a los interesados en participar en la escuela, el cual no presenta ningún costo.
- **Estrategia:** Plan para lograr un objeto a largo plazo o global.
- **Matricula:** Registro de los datos personales de un individuo de manera específica. **Fuente especificada no válida.**
- **Objetivo:** Resultado a lograr.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Seguro deportivo:** Seguro que cubre las consecuencias de accidentes personales en el ámbito deportivo, ya sea en competencias o entrenamientos. Fuente especificada no válida.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y objetivos y procesos para el logro de estos objetivos.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.
- **Administración deportiva:** La Administración Deportiva no es más que la aplicación del proceso administrativo utilizado por la Administración de Empresas en General (Planear, organizar, dirigir, ejecutar y



controlar), así como el uso, e implementación de todas aquellas habilidades humanas, técnicas y conceptuales que necesita el administrador para llevar a cabo una gestión efectiva

## 6.2. MARCO TEORICO

La Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores.

Este concepto ha sufrido importantes cambios a lo largo de las décadas, especialmente desde que se asumió como una necesidad en el campo empresarial.

A continuación, se describen los periodos de evolución de la Gestión de Calidad a lo largo de la historia y el avance de la ISO 9001.

### Gestión de Calidad: períodos de evolución

En términos generales, la historia y evolución del término de calidad puede dividirse en cinco etapas básicas. Repasemos cada una de ellas:

#### 1) Industrialización:

Para entender el concepto de calidad es preciso remitirnos al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. El interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta. Es el primer gesto de control de calidad.

#### 2) Control estadístico:



La segunda etapa se sitúa entre 1930 y 1950. Las compañías ya no sólo dejan ver su interés por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global.

### 3) Primeros sistemas:

Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un período de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad.

### 4) Estrategias:

A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta.

### 5) Calidad total:

A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; todo forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan.

### Avances de la ISO 9001



- 1987  
La Norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.
- 1994:  
Cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.
- 2000:  
La norma pasó a ser una norma de gestión de a calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, dónde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.
- 2008:  
En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios, así como también la imagen de la organización.
- 2015:  
Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación.

Las principales mejoras de la nueva versión son:

- Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.
- El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.



- El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos Enfoque de Riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.
- La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización, por supuesto tomando siempre en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera, el determinar sus propias necesidades en cuanto a documentación se refiere para gestionar sus procesos.

Un sistema de gestión de calidad permite tener una guía para abordar procesos que sirven a múltiples propósitos dentro de una organización, por ejemplo:

1. Mejorar los procesos
2. Reducir desperdicios
3. Bajar costos
4. Facilitar e identificar oportunidades de capacitación
5. Generar compromiso entre el personal
6. Establecer la dirección adecuada de la organización

Los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto implantando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones.



### 6.3. MARCO CONTEXTUAL

El Club Deportivo Caterpillar Motor es una institución que promueve el deporte apoyando la práctica del fútbol, inculcando valores dentro y fuera del campo de juego.

#### **RESEÑA HISTÓRICA:**

El Club Deportivo Caterpillar Motor fue fundado por el Sr. Jorge Chaparro Parra en el año 1979, siendo él mismo quien financió el proyecto que poco a poco se iría fortaleciendo para convertirse hoy en día en uno de los Clubes deportivos más reconocidos del país. La primera aparición del equipo Caterpillar Motor, fue el 16 de diciembre de 1979 en el torneo Hexagonal del Olaya, partido en el que se dio inicio a las innumerables emociones que ya llevan más de 35 años.

A partir del año 2000, se formaliza el Club Deportivo Caterpillar Motor con la apertura de la escuela de formación deportiva en cabeza del actual presidente Jorge Chaparro Echeverry, quien busca crear un semillero de crecimiento deportivo e integral para los jugadores que hagan parte del Club. Actualmente cuenta con 43 equipos de todas las categorías que participan en la Liga de fútbol de Bogotá y juegan torneos tradicionales como el Hexagonal del Olaya, Hexagonal de Sur Oriente y Octogonal de Tabora, entre otros; además de competencias a nivel Nacional e Internacional.

Con 9 sedes de escuela distribuidas por toda la ciudad (Norte, Salitre, Milenta, Fragua, Dorado, Ciudadela Colsubsidio, San Rafael, Circulo de Suboficiales y Suba) el Club Caterpillar Motor sigue marcando diferencia en la formación de jugadores con valores dentro y fuera del campo de juego, mientras se participa en torneos locales como Maracaná, Cachorros, Canapro, Federico Valencia, TyC Real, Creativo Dorado, entre otros.

Desde su creación, el Club ha sido protagonista importante en todos los torneos organizados por los diferentes estamentos que rigen el fútbol capitalino a través del trabajo de Directores Técnicos como Alejandro Brand, Cipriano García, Finot Castaño, Pedro León, Eberto Carrillo, Acisclo Córdoba, entre otros. A lo largo de su historia, Caterpillar ha aportado jugadores que han jugado en equipos profesionales como Javier Parra en el América de Cali, Elías Loaiza, Oscar Giraldo en el Atlético Nacional, Leonardo Castro en Millonarios, Oscar Quiroga,



Nelson Hurtado, Jose Largacha, Francisco Delgado en Independiente Santa Fe, Carbonero y Cristian Dajome en la Selección Bogotá, entre muchos otros.

Es justamente por su reconocimiento y organización, que el Club Deportivo Caterpillar Motor fue considerado como la mejor escuela de formación deportiva según la Asociación Colombiana de Periodistas y Locutores Deportivos (ACORD) y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) en el 2014; y en el 2015 logró dos títulos de campeón y cuatro subcampeonatos en el torneo organizado por la Liga de Bogotá.

Es así como después de 39 años la Familia Caterpillar Motor continúa trabajando en pro del fútbol bogotano y nacional, basándose siempre en su filosofía de Amor, Respeto y Liderazgo.

## UBICACIÓN:



FUENTE: Google Maps. Disponible en:

[https://www.google.com/search?sa=X&biw=1366&bih=657&q=club+deportivo+caterpillar+motor&npsic=0&rflfq=1&rlha=0&rllaq=4694332.-74081725.9726&tbm=icl&ved=2ahUKEwiy9LqFq8\\_IAhVGrVvKHTC4DpQQtqN6BAqGEAQ&tbs=lr:1!2m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf\\_ui:2&rlidoc=1#rflfi=hd::si:mv:\[4.779516399999999,-74.0330547\],\[4.6091481,-74.1303963\]\];tbs=lr:1!2m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf\\_ui:2](https://www.google.com/search?sa=X&biw=1366&bih=657&q=club+deportivo+caterpillar+motor&npsic=0&rflfq=1&rlha=0&rllaq=4694332.-74081725.9726&tbm=icl&ved=2ahUKEwiy9LqFq8_IAhVGrVvKHTC4DpQQtqN6BAqGEAQ&tbs=lr:1!2m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf_ui:2&rlidoc=1#rflfi=hd::si:mv:[4.779516399999999,-74.0330547],[4.6091481,-74.1303963]];tbs=lr:1!2m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf_ui:2)





El club deportivo Caterpillar Motor cuenta con 10 deportivas, y una sede administrativa, que se encuentran en:

- ❖ Sede el Country, Calle 127 # 11 – 20 (Instituto Pedagógico Nacional)
- ❖ Sede Ciudadela Colsubsidio, Carrera 111 A # 90 (Cancha alterna)
- ❖ Sede Dorado, Calle 22 A # 130 – 89 (Creativo F.C Fontibón)
- ❖ Sede Milenta, Carrera 67 # 8va Sur (Parque Deportivo Milenta)
- ❖ Sede Norte, Calle 193, detrás del Makro de la autopista Norte (Centro Deportivo empresarial)
- ❖ Sede Fragua, Carrera 29 # 14 – 46 Sur (Parque Deportivo La Fragua)
- ❖ Sede Salitre, Carrera 60 # 63 – 35 (PRD junto al Museo de los Niños)
- ❖ Sede San Rafael, Carrera 57 # 133 – 00 (Hacienda San Rafael)
- ❖ Sede Suba, Carrera 92 # 151 B – 61 (Colegio Nuevo Luis Gonzaga)
- ❖ Sede Circulo Suboficiales, Calle 138 # 55 – 38 (Circulo de suboficiales Fuerzas Militares)
- ❖ Sede Administrativa Cra. 9 #59-91, Bogotá, Chapinero, Bogotá

#### Misión:

Dar nuestro servicio para la formación integral de toda la Familia Caterpillar Motor, siendo ejemplo y transmitiendo nuestros valores:

Amor

Respeto

Liderazgo

Innovando constantemente para lograr la excelencia.

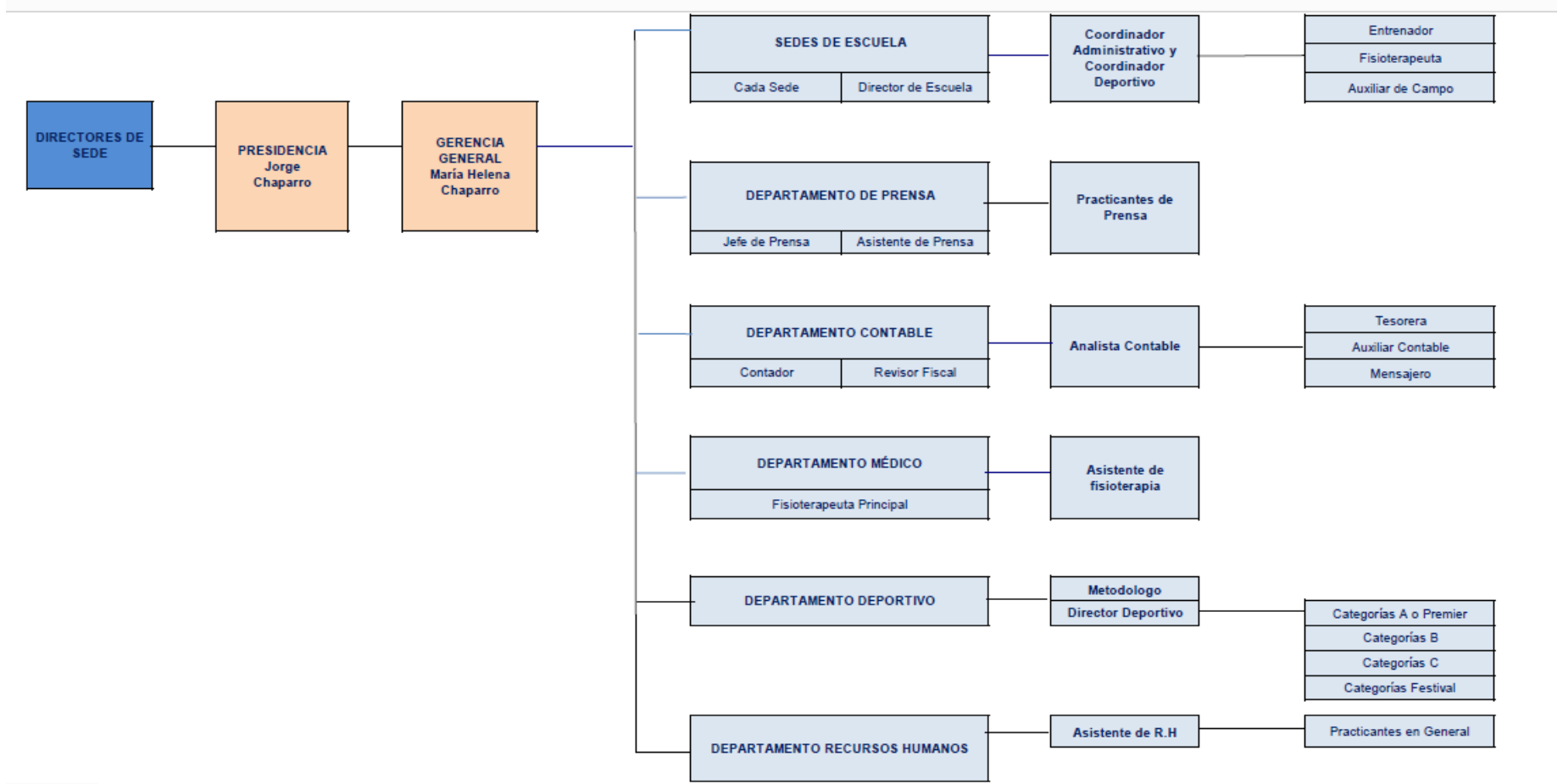
#### Objetivo:

Desde su inauguración, Caterpillar Motor se ha preocupado por ser un Club Deportivo consolidado y organizado que brinde excelentes servicios de formación a todos sus jugadores, con el objetivo de ser reconocida como una de las mejores instituciones de la capital y del país.





**ORGANIGRAMA:**



FUENTE: Club Deportivo Caterpillar Motor





#### 6.4 MARCO LEGAL

NORMA	RELACIÓN
<p><b>Constitución Política de Colombia 1991</b></p>	<p><b>Artículo 52.</b> Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre.</p> <p>El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará las organizaciones deportivas, cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas.</p>
<p><b>Decreto 1670 de 2019</b></p>	<p><b>ARTÍCULO 13.</b> Dirección de Fomento y Desarrollo. Son funciones de la Dirección de Fomento y Desarrollo:</p> <p>14. Diseñar y reglamentar los planes, programas y proyectos de formación deportiva que ejecutan las escuelas deportivas y recreativas a nivel nacional.</p>
<p><b>Decreto 1228 de Julio 18 de 1995</b></p>	<p><b>Artículo 25.</b> Plan Nacional de Capacitación. Coldeportes, ofrecerá cursos de administración deportiva dirigidos a los miembros de dirección y administración de los organismos deportivos, personal técnico y de juzgamiento, como requisito para el desempeño de su función. Esta capacitación será atendida por la Escuela Nacional del Deporte, y demás organismos especializados, de conformidad con lo que sobre el particular disponga el Plan Nacional de Capacitación.</p>
<p><b>Ley 181 de enero 18 de 1995</b></p>	<p><b>Artículo 3o.</b> Para garantizar el acceso del individuo y de la comunidad al conocimiento y práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, el Estado tendrá en cuenta los siguientes objetivos rectores:</p> <p>7o. Ordenar y difundir el conocimiento y la enseñanza del deporte y la recreación, y fomentar las escuelas deportivas para la formación y perfeccionamiento de los practicantes y cuidar la práctica deportiva en la edad escolar, su continuidad y eficiencia.</p>



NORMA	RELACIÓN
	<p><b>Artículo 5°.</b> Se entiende que: <i>La educación extraescolar.</i> Es la que utiliza el tiempo libre, la recreación y el deporte como instrumentos fundamentales para la formación integral de la niñez y de los jóvenes y para la transformación del mundo juvenil con el propósito de que éste incorpore sus ideas, valores y su propio dinamismo interno al proceso de desarrollo de la Nación. Esta educación complementa la brindada por la familia y la escuela y se realiza por medio de organizaciones, asociaciones o movimientos para la niñez o de la juventud e instituciones sin ánimo de lucro que tengan como objetivo prestar este servicio a las nuevas generaciones.</p> <p><b>Artículo 16.</b> Entre otras, las formas como se desarrolla el deporte son las siguientes: <i>Deporte formativo.</i> Es aquel que tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral del individuo. Comprende los procesos de iniciación, fundamentación y perfeccionamiento deportivos. Tiene lugar tanto en los programas del sector educativo formal y no formal, como en los programas desescolarizados de las Escuelas de Formación Deportiva y semejantes.</p>
<b>NTC-ISO 9001: 2015</b>	<p>La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los <u>elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar</u> para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (NORMAL9000.COM, 2001)</p>



## 7. METODOLOGIA

### 7.1. ALCANCE

Este proyecto apoyó las actividades encaminadas al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad para el área de talento humano del club deportivo Caterpillar Motor. Dando claridad a el paso a paso que los coordinadores deportivos de las diferentes sedes deben tener claros para el proceso de matrícula de los nuevos jugadores del club y la entrega de uniformes para los mismos.

Esto se logró a través de la revisión del protocolo de la institución donde son dados los lineamientos básicos para el proceso de matrícula, diligenciamiento de las facturas, recibos de caja, torneos, cuentas de cobro pagos de mensualidades y entrega de uniformes a los nuevos jugadores.

A su vez se brindó compañía en los entrenamientos en la sede donde se ve evidenciado el cumplimiento de este protocolo y los pasos que el coordinador administrativo seguía para el proceso de matrícula y la entrega de uniformes.



## 7.2. PLAN DE TRABAJO EJECUTADO

OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
<p><b>Realizar lectura de los documentos internos que contextualizan y generan conocimiento del sistema de gestión de calidad del Club Deportivo Caterpillar Motor.</b></p>	<p><u>Lectura de documentos internos: Contextualización y conocimiento del sistema interno de gestión de calidad del club deportivo Caterpillar Motor – INDUCCIÓN</u></p>	<p>El propósito de realizar la lectura de los documentos internos del Club Deportivo Caterpillar Motor fue de reconocer el objeto de trabajo del Club, sus actividades y procesos, las áreas y sedes en los que normalmente se lleva a cabo dichas actividades.</p> <p>Los documentos internos fueron entregados por parte del Director Externo para su lectura.</p>
<p><b>Caracterizar los procesos y procedimientos por medio de un trabajo de campo en el Club deportivo Caterpillar Motor.</b></p>	<p><u>Acompañamiento en los entrenamientos que hay en la sede de Fragua.</u></p> <p><u>Acompañamiento en el proceso de matrícula de varios de los jugadores nuevos</u></p>	<p>La revisión y acompañamiento en campo, se realizó con el fin de lograr dimensionar y concebir el paso a paso de la matrícula, identificar fortalezas y debilidades en la actividad y evaluar a los responsables de esta acción.</p>



OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
<p><b>Identificar los mecanismos de control para la Gestión oportuna del club, con el fin de mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.</b></p>	<p><u>Verificar el protocolo establecido por el club e identificar las posibles modificaciones que se le puedan hacer</u></p>	<p>Se identifican las modificaciones que se harán al protocolo establecido por la empresa con el fin de dividir los procesos y hacer mejoras al documento para que el formato de estos nuevos procesos se pueda unificar y así iniciar los procesos de matrícula y de entrega de uniforme a cargo del área de Talento Humano.</p>
<p><b>Documentar por medio de formatos el proceso de matrícula pago de mensualidad y entrega de uniformes, como eje fundamental del club.</b></p>	<p><u>Apoyo en la elaboración y socialización de los nuevos procesos del área de talento humano (pago de mensualidad, matrícula y entrega de uniforme)</u></p>	<p>Los procesos realizados se socializan con el personal de la empresa con el fin de instruir a los profesionales, auxiliares y pasantes responsables del área de talento humano y coordinadores administrativos de cada una de las sedes del club deportivo Caterpillar Motor.</p>









## 8. RESULTADOS OBTENIDOS

El proyecto desarrollado ayudó al proceso de fortalecimiento y conocimiento del área de talento humano en todas las actividades de matrícula pago de mensualidad y entrega de uniformes encaminadas a la gestión de calidad.

Igualmente se brindaron herramientas teórico-prácticas las cuales recopilaron información del trabajo en campo y del protocolo establecido por la empresa, esto permite la búsqueda de soluciones para dividir este protocolo general en los procedimientos que obtuvimos como resultado.

Además, a través de las actividades realizadas, las cuales se incluyeron dentro del programa de gestión de calidad, se logró efectuar una comparación entre el antes y después de la ejecución de este proyecto, evidenciando que se consiguió dar un poco más de orden a el proceso de matrícula pago de mensualidad y entrega de uniforme, del protocolo generado por la empresa, se dividen los pasos que corresponden a cada procedimiento, el formato utilizado tiene como ítems, ¿Qué? (Actividad), ¿Quién? (responsable), ¿Como? Y Registros (documentos salientes de la actividad), lo cual nos da claridad del paso a paso a seguir para la eficaz y eficiente matricula de nuestro integrante a la familia Caterpillar.

Finalmente el mayor resultado es el enriquecimiento propio y profesional, el mejoramiento de habilidades y competencias administrativas y de Gestion que permitieron el desarrollo como persona, así como la adquisición de conocimientos que me brindaron ser un mejor profesional, a través del fortalecimiento de las cualidades propias de administración deportiva, al mismo tiempo permitió crear una visión integral y sistemática a partir de la puesta en práctica y el contacto directo con la gestión de calidad en una empresa deportiva.

A continuación, se presenta el procedimiento realizado.



## 1. OBJETIVO

Estandarizar la información y el paso a paso que deben tener en cuenta los funcionarios del club deportivo Caterpillar Motor encargados del proceso de matrículas, con el fin de prestar el servicio de manera eficiente a los usuarios que lo soliciten.

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las sedes del club deportivo Caterpillar Motor.

## 3. RESPONSABILIDAD

Coordinadores administrativos de las diferentes sedes.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Tutear:** Dirigirse a alguien empleando el pronombre de segunda persona para el trato de confianza o familiaridad.

**Categoría:** Cada una de las clases o divisiones establecidas al clasificar algo.

**R.H:** Abreviatura de factor Rhesus, aglutinógeno presente en la sangre humana en el 85 % de los casos, utilizado para la determinación del grupo sanguíneo.

**E.P.S:** Abreviatura de Entidad Promotora de Salud la cual es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social.

## 5. CONTENIDO

No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
1.	Información general a quien se quiera vincular.	(funcionario) Caterpillar	1.1 Según el medio de comunicación (vía telefónica, vía correo o personalmente) el funcionario del club Caterpillar motor le brindara la siguiente información a el solicitante.	Volante informativo



No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSAB LE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<p>1.2 Se deben presentar con su Nombre y Apellido y preguntar con quién están hablando, por respeto nunca deben tutear un padre de familia.</p> <p>1.3 Informar que tienen derecho a un día de cortesía, si el niño es de la categoría más pequeña se le dan dos días para que puedan verificar realmente si el niño tiene la concentración necesaria para su vinculación.</p> <p>1.4 Matrícula, Mensualidad y medio mes.</p> <p>1.5 Seguro deportivo.</p> <p>1.6 La sede MILENTA tiene la particularidad que cada 45 días entra en mantenimiento por orden del IDRDR por lo que se realizará el entrenamiento de este fin de semana en otra sede, o se realiza partido amistoso o en zonas verdes.</p> <p>1.7 Tener claro los números de contacto de la demás sedes para informarle al solicitante la persona a cargo deportivamente y administrativamente de la sede y sus números celulares.</p>	



No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSAB LE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<p><u>Fragua</u>  <b>Información</b> María Helena            Chaparro (300)2656300 o            (311)5697451  <b>Admón.</b> Nicolás Viatela            (312)4930418  <b>Deportivo.</b> Fabián Lancheros            (312)5249767</p> <p><u>Milenta</u>  <b>Información</b> María Helena            Chaparro (300)2656300 o            (311)5697451  <b>Admón.</b> Carlos Arévalo            (314)2050908  <b>Deportivo.</b> Fabián Lancheros            (312)5249767</p> <p><u>Dorado</u>  <b>Información</b> María Helena            Chaparro (300)2656300 o            (311)5697451  <b>Admón.</b> Paula Villanueva            (310)8657128  <b>Deportivo.</b> Fabián Lancheros            (312)5249767</p> <p><u>Salitre</u>  <b>Admón.</b> Luz Elena Echeverry            (300)2655515 o (321)4352764  <b>Deportivo.</b> Javier Bajonero            (314)2144643</p> <p><u>Ciudadela</u>  <b>Información.</b> Daniel Chaparro            (313)3366992  <b>Admón.</b> Patricia Gualteros            (300)7187365</p>	



No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSAB LE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<p><b>Deportivo.</b> Johan Malo (322)2545425</p> <p><u>Suba</u> <b>Información</b> Daniel Chaparro (313)3366992 <b>Admón.</b> Laura Díaz (301)6677399 <b>Deportivo.</b> Johan Malo (322)2545425</p> <p><u>San Rafael</u> <b>Admón.</b> Johana Murcia (310)2716193 <b>Deportivo.</b> Diego Osorio (300)8446429</p> <p><u>Suboficiales</u> <b>Admón.</b> Yessica Avelino (302)2826890 <b>Deportivo.</b> Diego Osorio (300)8446429</p> <p><u>Norte</u> <b>Información.</b> Yanira Rodríguez (314)3917475 <b>Admón.)</b> Andrea González (312)8311227 <b>Deportivo.</b> Germán Rubiano (301)7878011</p>	
2.	Día de Cortesía		<p>2.1 Serán necesarios los datos del deportista a los cuales se registrarán en el pase de cortesía.</p> <p>2.2 Esta información debe ser registrada en la agenda de la sede con los datos del acudiente, para que en la siguiente semana se verifique la</p>	Pase de cortesía.



No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<p>vinculación. Al verificar la no vinculación del deportista, contactar al padre de familia a través de los números de contacto e indagar los motivos por los cuales no se vinculó.</p> <p>2.3 El coordinador de sede debe proporcionar al jugador que asiste un peto amarillo para que sea mejor su día de cortesía y este debe ser regresado al finalizar la práctica. (Pedir un documento y regresar al final)</p> <p>2.4 El coordinador es el encargado de informar a los profesores del espacio que deben ocupar en el campo, haciéndolo de la mejor manera optimizando el campo.</p>	
3.	Pago de matricula	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padre o acudiente del deportista</li> <li>• Coordinador administrativo de la sede.</li> </ul>	<p>3.1 El padre o acudiente del deportista debe cancelar el valor de la matrícula, más medio mes, el cual se le obsequia si estamos a inicio de mes. Si estamos a final de mes no deberá cancelar nada de mensualidad del actual mes.</p> <p>3.2 En la primera factura hecha al jugador como lo es la matrícula, el coordinador administrativo de la sede debe obtener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Talla del unirme.</u></b> (Ejemplo: Por lo general si el jugador</li> </ul>	Recibo del pago de matricula



No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSAB LE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<p>tiene 10 años deben pedir Talla 12 si tiene 14 años deben pedirle una Talla 16 y así consecutivamente)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Dirección de residencia del deportista.</u></b></li> <li>• <b><u>R.H del deportista.</u></b></li> <li>• <b><u>Correo Electrónico del padre de familia.</u></b></li> <li>• <b><u>Teléfono de contacto del papa y de la mama con sus respectivos nombres.</u></b></li> </ul> <p>3.3 El coordinador administrativo de la sede debe preguntarle a los padres o acudientes del deportista, si están de acuerdo en ser ingresados en un grupo INFORMATIVO de WhatsApp de la categoría en la que estará el jugador</p> <p>3.4 Si los padres o acudientes del deportista están de acuerdo, los números telefónicos deberán ser ingresados al grupo del respectivo profesor por cada coordinador de sede de manera inmediata.</p>	
4.	Recepción de la documentación	Padre o acudiente del deportista	<p>4.1 El padre o acudiente debe entregar la siguiente documentación al coordinador administrativo de la sede para formalizar la matrícula.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la tarjeta de identidad</li> <li>• Copia del certificado de afiliación a la E.P.S</li> </ul>	





No.	¿QUÉ? (ACTIVIDAD)	¿QUIÉN? (RESPONSABLE)	¿CÓMO?	REGISTROS
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 fotos 3X4</li> <li>• Certificado Médico donde conste que el deportista puede realizar actividad física</li> <li>• Certificado escolar ya puede ser, copia del carné estudiantil vigente, copia del boletín de notas o copia del Recibo de matrícula.</li> <li>• Hoja de vida de la sede.</li> </ul>	

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN N	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
	aaaa	m m	dd	
00	2019	08	27	Creación del documento

## 9. ANEXOS

	ELABORO	REVISO	APROBO
	Nombres y Apellidos	Nombres y Apellidos	Nombres y Apellidos
	Cargo	Cargo	Cargo



## 9. APOORTE AL PROYECTO

En el marco de la administración deportiva se brindó un apoyo técnico en las actividades, un acompañamiento logístico y un soporte en la elaboración y preparación de las actividades ejercidas en la institución, para así generar la reflexión, sensibilización y comprensión del conocimiento ofrecido en estos espacios, donde se logró aumentar el interés y la concientización que debe tener el proceso de gestión de calidad en el Club deportivo Caterpillar.

La elaboración del procedimiento le da un valor agregado a la Gestión de calidad del club, ya que el protocolo que se tenía anteriormente en muy general y encierra varios procesos mezclados entre sí, para los funcionarios del club va a hacer mucho más amigable leer los procesos y así entender el paso a paso de cada una de las actividades al igual saber que documentación es el resultado de cada actividad.

## 10. CONCLUSIONES

Los beneficios que trae la implementación de un sistema de gestión de calidad al club deportivo Caterpillar Motor son muy importantes y significativos, ya que posibilita que el proceso productivo del servicio ofrecido esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros del club, permitiendo unir las demandas del cliente en el servicio de entrenamiento deportivo. Otro beneficio es que al contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer y a mejorar la reputación del club deportivo Caterpillar motor en el mercado, tanto entre los consumidores actuales, que podrán acceder a un servicio de alto valor, como en los potenciales clientes, quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla el club deportivo.

El área de Talento Humano del Club deportivo Caterpillar Motor, ha desarrollado una eficiente Gestión de calidad, y la implementación de estos nuevos procedimientos ayudaran a la claridad de los procesos con los que se debe contar para la matrícula y entrega de uniformes, se debe tener más claridad de los procesos que el coordinador administrativo tiene que manejar para que se disminuyan los errores y malos manejos documentales que son importantes para nuestros registros.



## 11. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los procedimientos obtenidos en el club se sabrá cual es el nivel documental que se maneja, así mismo se le dará disposición a esta documentación para tratar la privacidad y protección de los datos de los jugadores. Para consolidar el sistema de Gestión de calidad se debe tener en cuenta los requisitos de la ISO 9001 del 2015, a si mismo obtener los estándares de calidad, así el club Caterpillar motor tendrá un valor agregado y fortalecerá las estrategias de Gestión.