



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231213-152931-000/53-33357589
2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 1 de 33



MANUAL DE CALIDAD CLUB MILITAR



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	OBJETIVO	6
3.	ALCANCE	7
4.	GLOSARIO	7
5.	POLITICA DE CALIDAD	8
5.1	Objetivos de Calidad	9
5.2	Compromisos de la Alta Dirección	11
5.3	Alcance del Sistema de Gestión De Calidad	12
6.	INFORMACIÓN DEL CLUB MILITAR	12
6.1	Misión	12
6.2	Visión.....	12
6.3	Principios Y Valores	13
6.4	Organigrama	13
6.4.1	Consejo Directivo	14
6.4.2	Dirección General.....	14
6.4.3	Subdirección.....	14
6.4.4	Oficina Asesora de Planeación	14
6.4.5	Oficina Asesora Jurídica	14
6.4.6	Oficina de Control Interno.....	15
6.4.7	Grupo de Gestión Tics	15
6.4.8	Grupo de Gestión Financiera	15
6.4.9	Grupo de gestión Administrativa	15


 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20231213-152931-000/53-33557589
 2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 2 de 33




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20231213-152931-000/53-33557589
 2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 3 de 33

6.4.10 Grupo de Gestión de Atención al Socio.....	15
6.4.11 Grupo de Gestión de Mercadeo y Servicios.....	15
6.4.12 Grupo de Gestión Talento Humano	15
6.4.13 Grupo de Gestión Sedes (Principal, Sochagota, Las Mercedes).....	16
6.5 Dirección e Información De Contacto	16
7. PROCESOS Y PROCEDIMIENTO	16
7.1 Plan Estratégico 2023 – 2026 (Mediano Plazo).....	17
7.2 Mapa de procesos.....	18
7.2.1 Procesos Estratégicos – Direccionamiento Estratégico	19
7.2.2 Procesos Misionales – Alimentos Y Bebidas	19
7.2.3 Procesos Misionales - Alojamiento.....	19
7.2.4 Procesos Misionales – Recreación y Deportes	19
7.2.5 Procesos Misionales – Eventos	19
7.2.6 Procesos de Apoyo – Gestión Jurídica	19
7.2.7 Procesos de Apoyo – Gestión de la Información.....	20
7.2.8 Procesos de Apoyo – Gestión de Talento Humano	20
7.2.9 Procesos de Apoyo – Gestión Financiera	20
7.2.10 Procesos de Apoyo – Gestión De Activos	20
7.2.11 Procesos de Apoyo – Gestión de Abastecimiento	20
7.2.12 Procesos de Evaluación – Gestión de Evaluación y Control.....	21
8. GESTIÓN DE RIESGOS	21
9. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	21
10. CONTROL DE CALIDAD.....	22
10.1 Planificación y Control Operacional.....	22
10.2 Requisitos Productos y Servicios	23




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 2023-12-13-15:29:31--000/53-33:57:58:9
 2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 4 de 33

10.3	Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	23
10.4	Control de Suministros Externos	23
10.5	Producción y Provisión	23
10.6	Liberación de Productos y Servicios	24
10.7	Control de las Salidas No Conformes	24
11.	EVALUACIÓN DEL RESULTADO	24
11.1	Satisfacción del Cliente	24
11.2	Análisis y Evaluación	25
11.3	Auditorias	25
11.4	Revisión por la Dirección	25
12.	DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	26
12.1	Clasificación de los Registros	26
12.1.1	Políticas	26
12.1.2	Planes	26
12.1.3	Procedimientos	26
12.1.4	Manual	27
12.1.5	Instructivo Guía	27
12.1.6	Formato	27
12.2	Codificación de los Registros	27
12.2.1	Procesos	27
12.2.2	Registros Documentales	28
12.2.3	Versiones y Control de Cambios	28
12.2.4	Liberación de Documentos	28
12.2.5	Listado Maestro de Documentos	29
12.2.6	Sistema de Gestión Documental	29




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20231213-152931-000153-33557589
 2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 5 de 33

13.	MEJORA.....	29
14.	CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE CALIDAD.....	29
14.1	Revisión y Aprobación del Manual	29
14.2	Consulta del Manual de Calidad	29
14.3	Actualización del Manual de Calidad	30
15.	CONTROL DE CAMBIOS.....	30
16.	VALIDACIÓN DE FIRMAS.....	30

1. INTRODUCCIÓN

Es un honor presentarles el Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad del Club Militar. En estas páginas, nos sumergiremos en los fundamentos y procesos que aseguran la excelencia y el cumplimiento de los más altos estándares en todas las áreas de esta prestigiosa institución.

El Club Militar ha establecido su reputación como un referente en la vida militar y social de nuestro país, y su compromiso con la calidad y el servicio excepcional ha sido una constante a lo largo de su historia. Conscientes de la importancia de garantizar la excelencia en todas las actividades y servicios que se brindan, se ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad sólido y eficiente.

Este manual tiene como objeto proporcionar una guía completa y detallada del Sistema de Gestión de Calidad del Club Militar. Exploraremos los principios que sustentan el sistema, como el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal y la mejora continua. Además, se describirán los procesos clave y las herramientas utilizadas para mantener y mejorar la calidad en todas las áreas de operación.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad efectivo ha permitido al Club Militar mantener altos niveles de satisfacción entre sus socios y clientes, así como lograr una gestión eficiente de los recursos, minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos establecidos.

A lo largo de este manual, encontrará información detallada sobre los procedimientos y estándares que rigen cada aspecto del Club Militar, desde la atención al cliente hasta los procesos administrativos y operativos. También se incluirán ejemplos y mejores prácticas para facilitar la comprensión e implementación del sistema.

La calidad es un compromiso constante en el Club Militar, y cada miembro del equipo desempeña un papel vital en la consecución de esta meta. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad no solo se basa en las directrices establecidas en este manual, sino también en el compromiso de cada individuo de esforzarse por alcanzar la excelencia en su trabajo diario.

A través de la lectura de este manual, se espera que todos los miembros del Club Militar comprendan la importancia de su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y se sientan empoderados para colaborar en su mejora continua.

En resumen, este Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad del Club Militar en Colombia es una herramienta fundamental para garantizar la excelencia y la satisfacción de nuestros socios y clientes. Esperamos que sea una guía valiosa en el camino hacia la mejora continua y el logro de los más altos estándares de calidad en todas nuestras actividades.

¡Bienvenidos a un viaje de calidad y excelencia en el Club Militar!

2. OBJETIVO

Establecer un medio de consulta que permita exponer e ilustrar a los grupos de interés en forma clara y coherente, los principales aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad del Club Militar, a través de la determinación de compromisos, objetivos y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los requisitos en los procesos de producción y finalmente la satisfacción del socio.



3. ALCANCE

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Club Militar abarca todas las áreas organizacionales y procesos relacionados con la prestación de servicios y actividades ofrecidas por la entidad.

Inicia con la planificación de los objetivos y metas, pasando por el diseño e implementación de la estructura de procesos y procedimientos, la ejecución y seguimiento de los resultados, la verificación del aseguramiento a través de la auditoría interna, la revisión por la dirección, y finalmente por la mejora continua con la aplicación de acciones correctivas y preventivas al Sistema en todos sus niveles.

4. GLOSARIO

Acción Correctiva: Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad.

Auditoría: Examen sistemático de procesos para evaluar su conformidad con estándares y normativas.

Calidad: Grado en el que un producto o servicio cumple con los requisitos especificados.

Capacitación: Proceso de adquirir habilidades y conocimientos necesarios para realizar tareas específicas.

Ciclo de Deming (PDCA): Planificar, Hacer, Verificar, Actuar; ciclo utilizado para el control y mejora continua.

Cliente: Persona o entidad que recibe o utiliza un producto o servicio.

Control de Cambios: Proceso para gestionar las modificaciones en los documentos, procesos o productos.

Documentación: Conjunto de documentos que describen el sistema de gestión de calidad.

Evaluación de Proveedores: Proceso para determinar la capacidad y idoneidad de los proveedores.

Formatos: Disposición estructurada y diseño visual de un documento o formulario. Este puede incluir elementos como encabezados, secciones, tablas, listas y otros elementos gráficos que facilitan la comprensión y el llenado de la información.

Indicador de Desempeño: Medida cuantificable que refleja el rendimiento de un proceso.

Inspección: Examen visual o medición de un producto para verificar su conformidad.

Instructivo guía: Es un documento que proporciona direcciones detalladas para llevar a cabo una tarea de manera efectiva y eficiente.

Manual: Documento detallado que proporciona instrucciones, orientación o información sistemática sobre cómo realizar o utilizar algo.



Mejora Continua: Proceso constante de incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de los productos o servicios.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.

Norma de Calidad: Documento que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad.

Plan: Documento que establece cómo se llevará a cabo una actividad, proyecto o proceso específico. Puede incluir detalles sobre los objetivos, las tareas, los recursos necesarios, los plazos y los responsables.

Política: se refiere a un documento que establece la posición de la entidad con respecto a sus compromisos para cumplir con los requisitos y expectativas de sus partes interesadas.

Procedimiento: Conjunto de pasos o pasos específicos y documentados que deben seguirse para realizar una tarea o actividad particular de manera consistente y controlada. Los procedimientos son parte integral de un sistema de gestión de calidad y proporcionan detalles específicos sobre cómo realizar acciones clave dentro de una organización

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios.

Recursos Humanos: Personal de la organización y sus competencias.

Riesgo de Calidad: Posibilidad de que un evento adverso afecte la calidad del producto o servicio.

Satisfacción del Cliente: Grado en que las expectativas del cliente son cumplidas.

Validación: Confirmación mediante evidencia objetiva de que los requisitos específicos son cumplidos.

5. POLITICA DE CALIDAD

En el Club Militar, estamos comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios y actividades a nuestros socios y clientes. Nuestra política de calidad se basa en los siguientes principios fundamentales:

1. **Satisfacción del cliente:** Nos esforzamos por comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios y clientes. Nos comprometemos a brindar un servicio de calidad excepcional, superando sus expectativas y garantizando su plena satisfacción en cada interacción.
2. **Mejora continua:** Buscamos la mejora continua en todas las áreas de nuestra organización. Promovemos una cultura de aprendizaje y desarrollo, fomentando la participación activa de nuestro personal en la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
3. **Cumplimiento de requisitos:** Nos comprometemos a cumplir con todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables a nuestras operaciones. Mantenemos un estricto cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, asegurando la confiabilidad y la integridad de nuestros servicios.



4. Competencia y capacitación: Valoramos el talento y el conocimiento de nuestro personal. Nos aseguramos de contar con un equipo altamente competente y capacitado, brindando oportunidades de formación y desarrollo profesional para mejorar continuamente nuestras habilidades y conocimientos.
5. Trabajo en equipo: Fomentamos un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. Reconocemos que el trabajo en equipo es esencial para lograr nuestros objetivos de calidad y nos esforzamos por fomentar la comunicación efectiva, la cooperación y la sinergia entre todos los miembros del Club Militar.
6. Innovación y adaptabilidad: Nos mantenemos a la vanguardia de las tendencias y avances en nuestra industria. Buscamos la innovación y la adopción de nuevas tecnologías y enfoques que mejoren nuestros servicios y operaciones. Además, nos adaptamos rápidamente a los cambios y desafíos del entorno, asegurando la continuidad y la eficacia de nuestras operaciones.
7. Responsabilidad social y medioambiental: Reconocemos nuestra responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente. Nos comprometemos a llevar a cabo nuestras actividades de manera ética y sostenible, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al bienestar de nuestras comunidades.

Esta política de calidad es comunicada, entendida y aplicada en todos los niveles de nuestra organización. Nos esforzamos por garantizar su cumplimiento y su continua mejora, estableciendo objetivos y metas que reflejen nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción de nuestros socios y clientes.

5.1 Objetivos de Calidad

El Club Militar, como una entidad dedicada al bienestar y recreación de los Oficiales de las fuerzas armadas, establece objetivos de calidad para garantizar la excelencia en sus servicios y la satisfacción de sus socios. Estos objetivos son fundamentales para mantener altos estándares de calidad y asegurar que todas las actividades y servicios del club cumplan con las expectativas de sus miembros. De este modo se definen 5 objetivos que se describen a continuación:

1. ***“Promover el bienestar y fidelización de sus asociados, a través de una experiencia gratificante y satisfactoria durante su permanencia en las instalaciones del Club Militar, con el fin de fortalecer el vínculo social y familiar”***

Para lograr este objetivo, el Club Militar se compromete a:

- a) Proporcionar programas y servicios centrados en el bienestar
 - b) Crear un ambiente acogedor y comunitario
 - c) Personalizar la experiencia del socio
 - d) Fomentar la participación activa
2. ***“Impulsar y mejorar la rentabilidad financiera del Club Militar, a través de una gestión eficiente y sostenible de los recursos, que permitan garantizar el mantenimiento y progreso de la calidad en su portafolio de servicios”***



Para lograr este objetivo, el Club Militar se compromete a:

- a) Optimizar los ingresos
- b) Controlar los gastos y mejorar la eficiencia
- c) Desarrollar estrategias de fidelización y retención
- d) Realizar análisis financiero y planificación estratégica

3. “Optimizar la eficiencia y efectividad de la cadena de suministro, asegurando una gestión fluida y confiable de los productos y servicios necesarios para el funcionamiento y operación del Club Militar”

Para lograr este objetivo, el Club Militar se compromete a:

- a) Establecer relaciones sólidas con proveedores confiables
- b) Mejorar la gestión de inventario y almacenamiento
- c) Mejorar los procesos de logística y distribución
- d) Fomentar la sustentabilidad y la responsabilidad social

4. “Promover el uso y apropiación de la Tecnología y la innovación, a través del diseño y desarrollo de soluciones que permitan mejorar la productividad, la experiencia de los socios en las operaciones internas y la atención a desafío del entorno actual”

Para lograr este objetivo, el Club Militar se compromete a:

- a) Implementar soluciones tecnológicas innovadoras
- b) Fomentar la cultura de la innovación
- c) Capacitar al personal en tecnología
- d) Fomentar la colaboración con instituciones y empresas tecnológicas

5. “Potenciar el talento humano, reconociendo que el personal es un activo fundamental para el éxito del Club Militar, toda vez que la promoción del desarrollo y la creación de un ambiente laboral positivo, asegura la motivación, el compromiso y la preparación para la oferta de servicios y productos de calidad.”

Para lograr este objetivo, el Club Militar se compromete a:

- a) Identificar y retener talento
- b) Promover la capacitación y el desarrollo profesional
- c) Establecer un clima laboral positivo y motivador
- d) Evaluar el desempeño y brindar retroalimentación



5.2 Compromisos de la Alta Dirección

La Alta Dirección del Club Militar se compromete a liderar y respaldar de manera activa la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Reconocemos que el Sistema es una herramienta fundamental para garantizar la excelencia en la prestación de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros socios y clientes.

Nuestro compromiso incluye:

1. Apoyo y asignación de recursos: Proporcionaremos los recursos necesarios, tanto financieros como humanos, para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de manera efectiva. Reconocemos que el éxito del Sistema depende del respaldo adecuado en términos de personal, tecnología, capacitación y equipos.
2. Establecimiento de políticas y objetivos: Trabajaremos en conjunto con los responsables de calidad para establecer políticas claras y objetivos medibles que reflejen nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua. Estas políticas y objetivos serán comunicados a todos los niveles del Club Militar, y se realizará un seguimiento regular de su cumplimiento.
3. Promoción de la cultura de calidad: Fomentaremos una cultura organizacional orientada a la calidad, donde todos los miembros del Club Militar comprendan la importancia de su contribución individual y colectiva para lograr la excelencia en los servicios. Valoraremos las ideas y sugerencias de nuestro personal, promoviendo la participación activa en la identificación de oportunidades de mejora.
4. Revisión y mejora continua: Realizaremos revisiones periódicas del desempeño del sistema de gestión de calidad y del cumplimiento de los requisitos establecidos en Norma Técnica Colombiana NTC ISO-9001:2015. Utilizaremos los resultados de estas revisiones para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas y preventivas oportunas.
5. Comunicación y capacitación: Nos comprometemos a comunicar de manera efectiva los requisitos y las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad a todo el personal del Club Militar. Además, proporcionaremos la capacitación y el desarrollo necesarios para que nuestro personal entienda y aplique adecuadamente los procedimientos y estándares de calidad establecidos.

Este compromiso de la alta dirección se basa en nuestra convicción de que la calidad es un factor clave para el éxito y la reputación del Club Militar. Trabajaremos en estrecha colaboración con todo el personal para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se implemente y se mantenga como una guía integral para nuestros procesos y operaciones, y para lograr la plena satisfacción de nuestros socios y clientes.





5.3 Alcance del Sistema de Gestión De Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad del Club Militar es concebido por el despliegue de sus procesos en cada una de las instancias identificadas en la estructura organizacional de la entidad, así:

PROCESOS	DIRECCIÓN GENERAL	SEDE PRINCIPAL	SEDE LAS MERCEDES	SEDE SOCHAGOTA
Direccionamiento Estratégico	X			
Alimentos y Bebidas		X	X	X
Alojamiento		X	X	X
Recreación y Deportes		X	X	X
Eventos		X	X	X
Gestión del Talento Humano	X			
Gestión de la Información	X	X	X	X
Gestión Financiera	X			
Gestión de Abastecimiento	X	X	X	X
Gestión de Activos	X	X	X	X
Gestión de la Información	X	X	X	X
Gestión Evaluación y Control	X			

6. INFORMACIÓN DEL CLUB MILITAR

El Club Militar es la entidad encargada de contribuir al desarrollo de la política y los planes generales que en materia de bienestar social y cultural adopte el Gobierno Nacional, en relación con el personal de oficiales en actividad o en retiro de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

6.1 Misión

Brindar servicios de bienestar social, cultural y de recreación a los socios y beneficiarios, a través de constante implementación de mejores prácticas con responsabilidad social, contribuyendo a fortalecer la tradición militar y policial, estrechando lazos familiares y de compañerismo.

6.2 Visión

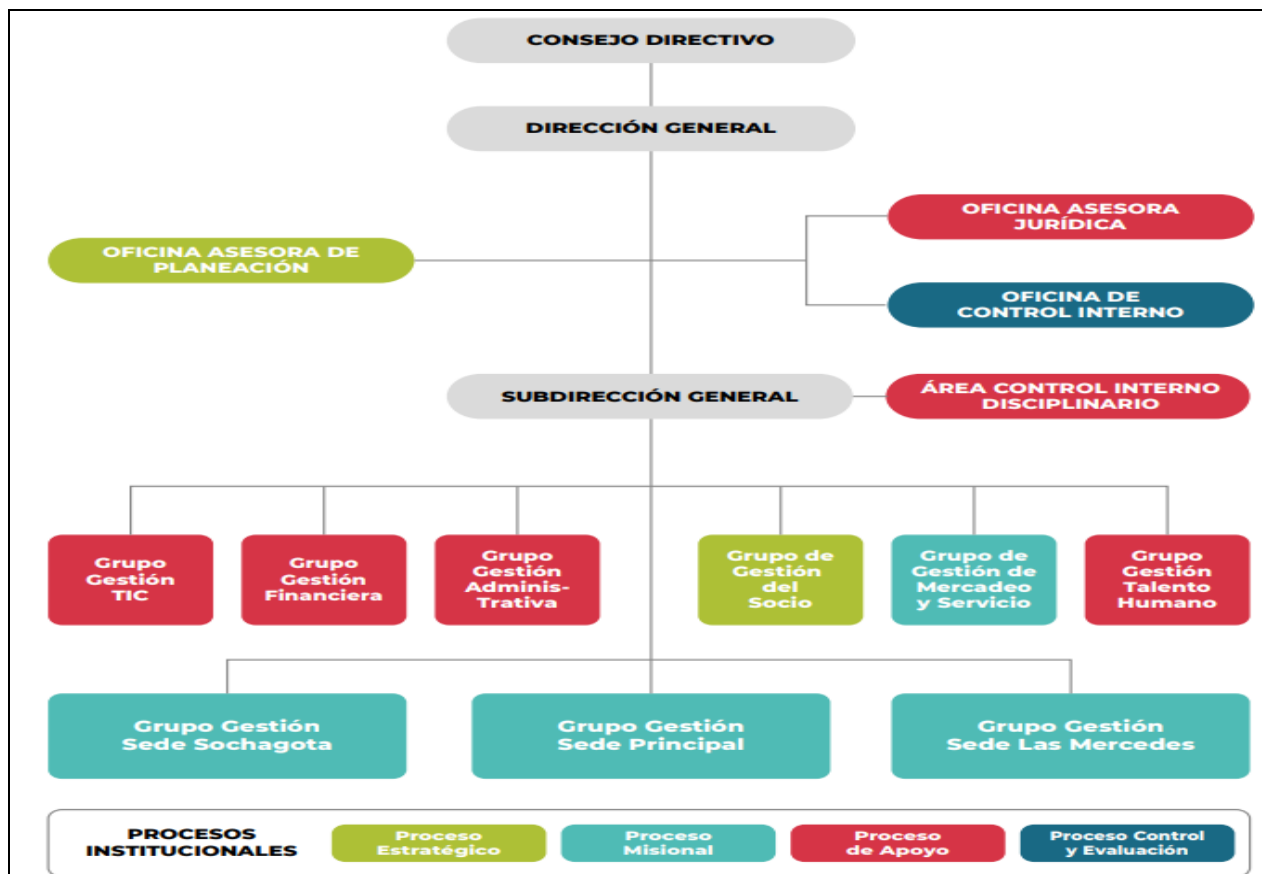
En el 2038 el Club Militar será una organización líder en servicios de bienestar, moderna, sostenible, competitiva e innovadora, ágil en su gestión, orientada al socio brindándole una atención óptima e integral.

6.3 Principios Y Valores

En cumplimiento a lo proferido en el decreto 1499 de 2017, el Club Militar a través de la Política de Integridad, da a conocer a todos sus grupos de interés y de valor la configuración de la promesa de valor a través de principios y valores de sus colaboradores, así:

Principios	Valores
Aplicaciones mejores practicas	Ética Institucional
Compromiso social	Honestidad
Diligencia	Imparcialidad
Integridad	Lealtad
Sostenibilidad	Respeto
Vocación de servicio	Responsabilidad
	Transparencia

6.4 Organigrama



6.4.1 Consejo Directivo

Sus funciones están contenidas en el acuerdo No 004 del 9 de marzo de 2001 y estará integrado por:

- a) El Ministro de Defensa Nacional o su delegado, quien lo presidirá.
- b) El Comandante General de las Fuerzas Militares o su delegado.
- c) El comandante del Ejército o su delegado.
- d) El comandante de la Armada Nacional o su delegado.
- e) El comandante de la Fuerza Aeroespacial o su delegado.
- f) El director General de la Policía Nacional o su delegado.
- g) El director de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares.
- h) El director de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

6.4.2 Dirección General

El Club Militar tendrá un Director General, agente del presidente de la República, de libre nombramiento y remoción, quien será el representante legal de la entidad.

6.4.3 Subdirección

Apoyar y asistir al Director General en el cumplimiento de sus funciones, y coordinar, articular y hacer seguimiento a la gestión administrativa y operativa de la Entidad, asegurando la integralidad de su encargo institucional, para el cumplimiento de las metas, planes, programas y proyectos del Club Militar.

6.4.4 Oficina Asesora de Planeación

Contribuir al éxito y la efectividad del Club Militar, proporcionando asesoramiento experto en la planificación estratégica, el desarrollo de políticas y la gestión del cambio.

6.4.5 Oficina Asesora Jurídica

Salvaguardar los intereses legales y el cumplimiento normativo de la entidad, brindando asesoramiento legal estratégico y representación en asuntos legales para asegurar un funcionamiento adecuado y proteger los derechos y responsabilidades legales del Club Militar



6.4.6 Oficina de Control Interno

Asegurar que los controles internos de la entidad sean adecuados y efectivos para salvaguardar los activos, mitigar los riesgos y garantizar el cumplimiento normativo, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos del Club Militar.

6.4.7 Grupo de Gestión Tics

Garantizar el uso estratégico, eficiente y seguro de las tecnologías de la información y la comunicación en la entidad a través de la optimización de los recursos tecnológicos, la promoción de la innovación y la mejora de los procesos.

6.4.8 Grupo de Gestión Financiera

Proporcionar Información de los hechos económicos, financieros y sociales suscitados en la Sede, según se encuentre designado, de forma continua, ordenada y sistemática, con relación a sus metas objetivos trazados.

6.4.9 Grupo de gestión Administrativa

Garantizar una gestión eficiente de la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de los productos terminados, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las dependencias, optimizar los recursos y reducir los costos operativos.

6.4.10 Grupo de Gestión de Atención al Socio

Fortalecer la relación entre el Club Militar y sus socios, promoviendo una comunicación efectiva, resolviendo sus inquietudes y necesidades, y fomentando su participación y fidelidad a largo plazo.

6.4.11 Grupo de Gestión de Mercadeo y Servicios

Impulsar el crecimiento y el éxito del Club Militar a través de estrategias de marketing efectivas, un posicionamiento sólido en el mercado y la entrega de un servicio excepcional al cliente. Su objetivo es promover la marca, atraer y retener a los clientes, y garantizar la satisfacción y fidelidad a largo plazo.

6.4.12 Grupo de Gestión Talento Humano

Maximizar el potencial humano del Club militar, garantizando que se cuente con el talento adecuado, desarrollando las habilidades y competencias de los funcionarios, y promoviendo un ambiente de trabajo favorable.



6.4.13 Grupo de Gestión Sedes (Principal, Sochagota, Las Mercedes)

Proporcionar un entorno donde los miembros puedan socializar, participar en actividades recreativas y culturales, y disfrutar de servicios y beneficios exclusivos. Estas sedes buscan promover la camaradería, el bienestar y la calidad de vida de los miembros del club y sus familias.

6.5 Dirección e Información De Contacto

Para efectos de archivo y correspondencia, las entidades y grupos de valor remitirán los trámites de su interés a la Dirección General del Club Militar, cuya información es la siguiente:

Carrera 50 No 15-20 Localidad de Puente Aranda
Teléfono: 601-2905075 ext 2200
e-mail: direccion@clubmilitar.gov.co
Horario de atención: lunes a viernes de 07:30 am a 05:00 pm

Información Sedes:

- ✓ Sede Principal:
Carrera 50 No 15-20 Localidad de Puente Aranda
Bogotá, D.C.
Teléfono: 601-2905077 ext 2602
e-mail: sedepincipal@clubmilitar.gov.co
- ✓ Sede Sochagota:
Vereda Canocas
Paipa - Boyacá
Teléfono: 601-2905077 ext 6000 - 6001
e-mail: sedepaipa@clubmilitar.gov.co
- ✓ Sede Las Mercedes:
Nilo - Cundinamarca
Teléfono: 601-2905077 ext 3000
e-mail: sedelasmercedes@clubmilitar.gov.co

7. PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

Para asegurar el funcionamiento eficiente, la garantía de la satisfacción del socio y la gestión estratégica de la entidad; el Club Militar adopta los lineamientos y directrices contenidos en el Modelo Integrado de Planeación Gestión – MIPG, establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.



Por lo tanto, y teniendo en cuenta la naturaleza jurídica que formaliza la operación del Club Militar, se determina que la temporalidad de la gestión estará enmarcada en el mediano plazo (Plan Estratégico - 4 años) y corto plazo (Plan Institucional - 1 año), ambas articuladas a las políticas gubernamentales de gestión y desempeño, sus planes y programas cuando fuesen pertinentes.

7.1 Plan Estratégico 2023 – 2026 (Mediano Plazo)

Para el establecimiento del Plan Estratégico, el Club Militar analizó los resultados de vigencias anteriores, y a través del trabajo articulado de sus grupos de interés, priorizó 08 focos estratégicos que le permitieron validar el estudio prospectivo que determinaría sus objetivos y los procesos de gestión subordinados a la estrategia definida.

El resultado, fue la determinación de 07 objetivos estratégicos enmarcados en 04 perspectivas bajo el seguimiento y análisis del método Balance Scorecard – BSC que define el mapa estratégico del Club Militar.

Mapa Estratégico Institucional 2023-2026

EJES ESTRATÉGICOS CLUB MILITAR 2023 - 2026

BIENESTAR

SOSTENIBILIDAD

LIDERAZGO

PERSPECTIVAS

Perspectiva Socios

Objetivo 7. Brindar bienestar a los socios y sus familias, para generar un alto nivel de satisfacción y fidelización.

Perspectiva Financiera

Objetivo 6. Mantener una sostenibilidad financiera del Club Militar

Perspectiva Operativa Comercial

Objetivo 3. Actualizar las capacidades logísticas, administrativas y de infraestructura estratégica del Club Militar para el año 2026.

Objetivo 4. Establecer una estrategia de mercadeo ajustada al modelo comercial y operacional del Club Militar, que le permita obtener márgenes óptimos de liquidez y rentabilidad.

Objetivo 5. Establecer actividades de simplificación para los procesos y marcos de referencia vigentes, que permitan la articulación para el año 2026 del Sistema Integrado de Gestión del Club Militar

Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

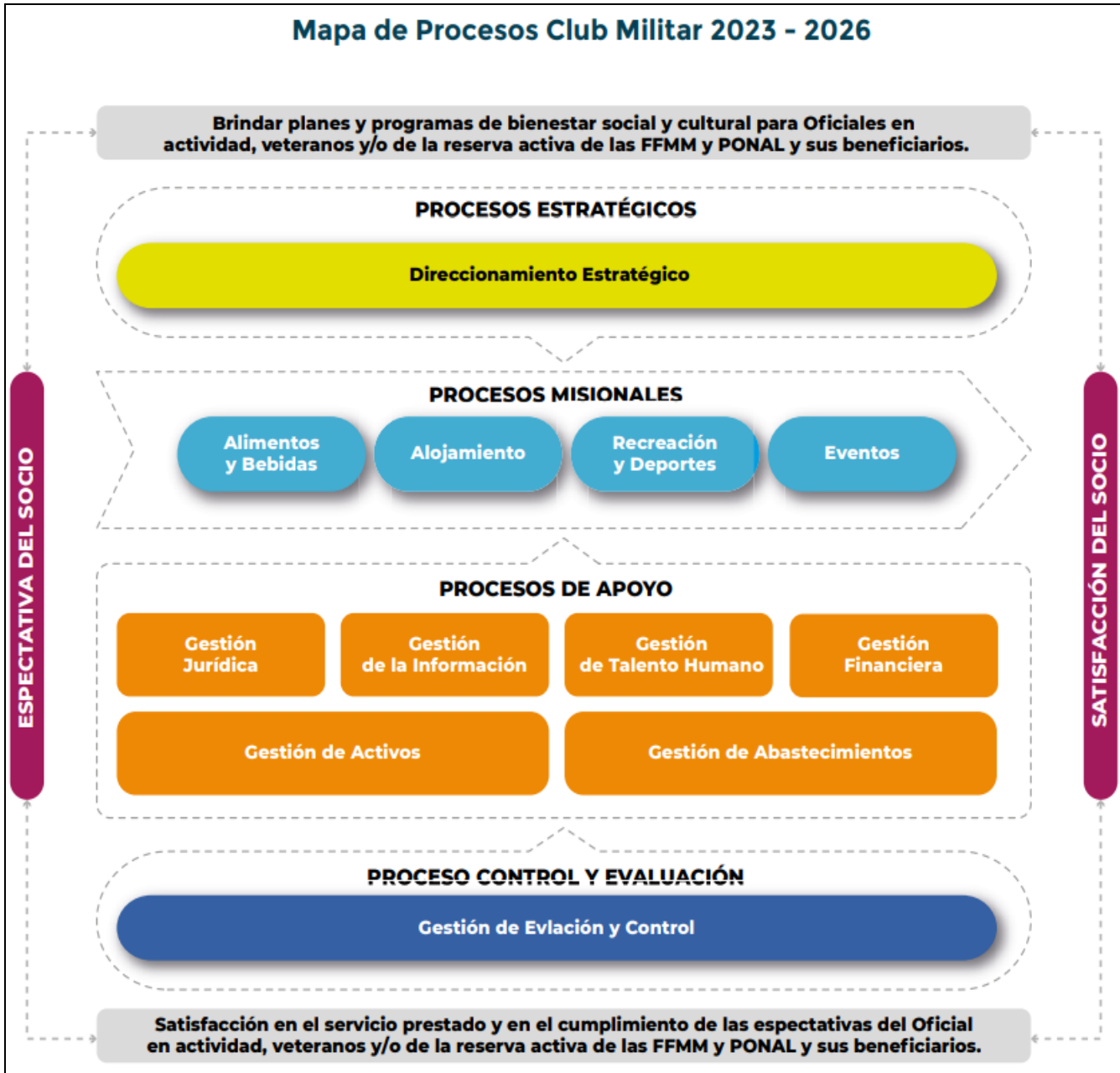
Objetivo 1. Fortalecer las competencias y capacidades del Talento Humano del Club Militar, con énfasis al modelo comercial.

Objetivo 2. Fortalecer la cultura del uso y apropiación de las TIC's en las líneas de servicio del Club Militar.

7.2 Mapa de procesos

Con el fin de dar garantía y validación al plan estratégico, se estructuran los procesos del Sistema de Gestión de Calidad como actores fundamentales y subordinados a las pretensiones complementarias asociadas a la estrategia.

Mapa de Procesos Club Militar 2023 - 2026



Club Militar
 ¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20231213-152931-000/53-33557589
 2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 18 de 33

7.2.1 Procesos Estratégicos – Direccionamiento Estratégico

Liderado por la Oficina Asesora de Planeación y su objetivo es: “Establecer los lineamientos y directrices de corto, mediano y largo plazo que determinen la gestión eficiente de la entidad a través de una planeación estratégica con énfasis comercial que permita la recuperación de capacidades del Club Militar durante el periodo 2023 – 2026.”

7.2.2 Procesos Misionales – Alimentos Y Bebidas

Liderado por el Grupo de Gestión de Mercadeo y su objetivo es: “Mantener la capacidad del servicio de restaurante y bar en todas las sedes del Club Militar a través de una oferta gastronómica, instalaciones, personal calificado y seguridad alimentaria que satisfaga la expectativa del afiliado y su entorno familiar durante su permanencia o experiencia en el Club.”

7.2.3 Procesos Misionales - Alojamiento

Liderado por el Grupo de Gestión de Mercadeo y su objetivo es: “Proveer el servicio de hospedaje en todas las sedes del Club Militar a través de una infraestructura y servicio hotelero de alta calidad que garanticen niveles óptimos de hospitalidad, experiencia durante la estadía y fidelización del afiliado y su entorno familiar durante su permanencia en el Club.”

7.2.4 Procesos Misionales – Recreación y Deportes

Liderado por el Grupo de Gestión de Mercadeo y su objetivo es: “Promover el deporte en los niveles de formación, recreación y competencia en todas las sedes del Club Militar a través de la provisión de escenarios deportivos y de esparcimiento que garanticen las condiciones de desarrollo físico saludable del afiliado y su entorno familiar durante su permanencia o experiencia en el Club.”

7.2.5 Procesos Misionales – Eventos

Liderado por el Grupo de Gestión de Mercadeo y su objetivo es: “Disponer de la infraestructura y recursos necesarios para el diseño, planificación y producción de eventos en las sedes del Club Militar, garantizando la seguridad y confortabilidad de los asistentes en un esfuerzo por posicionar el establecimiento frente a las expectativas de sus grupos de interés durante la vigencia.”

7.2.6 Procesos de Apoyo – Gestión Jurídica

Liderado por la Oficina Asesora Jurídica y su objetivo es: “Asesorar, coordinar, unificar criterios y apoyar jurídicamente a las diferentes áreas del Club Militar, verificando el cumplimiento y totalidad de requisitos legales,



para el desarrollo oportuno de asuntos administrativos internos y externos, que garanticen la buena marcha de la entidad, con el fin de prevenir el daño antijurídico durante la gestión.”

7.2.7 Procesos de Apoyo – Gestión de la Información

Liderado por el Grupo de Gestión TIC's y su objetivo es: “Administrar la infraestructura tecnológica de la entidad a través del empleo de recursos humanos técnicos, con el propósito de mantener un nivel de disponibilidad, seguridad e interoperabilidad aceptables y que garanticen razonablemente la operación comercial del Club Militar durante la gestión de la vigencia.”

7.2.8 Procesos de Apoyo – Gestión de Talento Humano

Liderado por el Grupo de Gestión de Talento Humano es: “Administrar el talento humano del CM, a través de estrategias que desarrollen integralmente competencias, habilidades y aptitudes que permitan atraer, retener y motivar a los funcionarios maximizando la productividad durante el ciclo del servidor público.”

7.2.9 Procesos de Apoyo – Gestión Financiera

Liderado por el Grupo de Gestión Financiera y su objetivo es: “Conducir de manera oportuna y confiable a una correcta planeación, ejecución, registro y control de los recursos financieros del Club Militar generando una información oportuna conforme a las normas legales vigentes y principios organizacionales que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el desarrollo de planes y programas durante la gestión de la vigencia.

7.2.10 Procesos de Apoyo – Gestión De Activos

Liderado por el Grupo de Gestión Administrativa y su objetivo es: “Maximizar la eficacia de los activos a lo largo de su ciclo de vida, minimizando fallos y reduciendo pérdidas a través de una estrategia de sostenibilidad y seguridad que permita garantizar la disponibilidad, fiabilidad y rentabilidad del conjunto de activos frente a la productividad de las líneas de negocio del Club Militar durante la vigencia.”

7.2.11 Procesos de Apoyo – Gestión de Abastecimiento

Liderado por el Grupo de Gestión Administrativa y su objetivo es: “Asegurar la cadena de suministro para la operación comercial del Club Militar a través de la adquisición de bienes y servicios de calidad en términos de modo, tiempo y lugar para garantizar el sostenimiento eficiente durante la gestión de la vigencia.”



7.2.12 Procesos de Evaluación – Gestión de Evaluación y Control

Liderado por la Oficina de Control Interno y su objetivo es: “Evaluar y asegurar la efectividad del Sistema de Control Interno del Club Militar de manera objetiva, independiente y oportuna a través de mecanismos de auditoria y seguimiento, que permitan generar alertas tempranas, recomendaciones y aprendizajes que contribuyan al mejoramiento de la gestión, la optimización y la toma de decisiones estratégicas en cada vigencia.”

8. GESTIÓN DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos Institucional es una actividad transversal en todas las instancias del Club Militar, y en ese sentido por la naturaleza legal de la entidad, se configura conforme a lo establecido en la “Guía de administración de riesgos y el diseño de controles en las entidades Públicas” por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Para tal propósito, y en cumplimiento de la doctrina institucional el Club Militar desarrolla los siguientes registros que abarcan la gestión, así:

- a. **Política de Administración del Riesgo:** Contiene los factores y clases de riesgo, niveles de aceptación del riesgo, criterios para determinar el impacto y la probabilidad, opciones de tratamiento de riesgo y lineamientos para riesgos de corrupción y seguridad y privacidad de la información.
- b. **Procedimiento para la gestión del riesgo:** Contiene el flujo de acciones en la cual toda la entidad participa en el seguimiento, monitoreo y actualización de las cuestiones internas y externas que podrían afectar los objetivos del Club Militar.
- c. **Planes de Tratamiento de Riesgo:** Indica a través del mapa de riesgos de cada proceso, las cualidades de inherencia y residualidad de los riesgos identificados con su respectiva responsabilidad ante el tratamiento.
- d. **Plan de Continuidad del Negocio:** Detalla las responsabilidades y contingencias de Procesos, Sistemas y Activos ante posibles escenarios de disrupción de la operación del Club Militar.

9. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

El Club Militar debe contar con un Talento Humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que contribuya con la misión institucional y los fines del estado, en ese sentido, lo concerniente a la formación y capacitación está incluida en la Política Institucional de Gestión Estratégica del Talento Humano en la etapa de desarrollo del servidor público y cuya estructura será la siguiente:

- a. **Objetivos de formación y capacitación:** Establece los objetivos específicos que la organización busca lograr a través de su programa de formación y capacitación. Esto puede incluir el desarrollo de habilidades técnicas, la mejora de competencias y la adquisición de conocimientos específicos.



- b. **Identificación de necesidades de formación:** Describe cómo se identifican y evalúan las necesidades de formación del personal, ya sea a través de evaluaciones de desempeño, retroalimentación de los funcionarios o cualquier otro método relevante.
- c. **Planificación y diseño de programas de formación:** Detalla cómo se planifican y diseñan los programas de formación para abordar las necesidades identificadas. Esto puede incluir la selección de métodos de capacitación, el desarrollo de materiales de formación y la programación de sesiones de capacitación.
- d. **Implementación de la formación:** Explica cómo se llevan a cabo las sesiones de formación, quién es responsable de la entrega de la formación y cómo se evalúa la efectividad de los programas de capacitación.
- e. **Registro y seguimiento:** Describe cómo se registran las actividades de formación, incluyendo la asistencia de los funcionarios y los resultados de la formación. También se puede abordar el seguimiento del progreso de desarrollo del personal.
- f. **Evaluación de la efectividad:** Establece cómo se evalúa la efectividad de los programas de formación y cómo se toman medidas para mejorarlos continuamente.
- g. **Recursos para la formación:** Puede incluir información sobre los recursos necesarios para llevar a cabo programas de formación, como presupuesto, instalaciones, materiales de formación, y la asignación de instructores o facilitadores.
- h. **Responsabilidades y roles:** Define las responsabilidades de las partes involucradas en el proceso de formación y capacitación, incluyendo la alta dirección, el personal de recursos humanos y los propios funcionarios.

Para operacionalizar el ámbito de la anterior estructura, el Grupo de Gestión de Talento Humano, diseñará, articulará y pondrá en ejecución el Plan Institucional de Capacitación. La orientación de mencionado plan siempre estará dada al cumplimiento de la misionalidad del Club Militar.

10. CONTROL DE CALIDAD

10.1 Planificación y Control Operacional

El Club Militar ha definido y establecido sus procesos conforme a las necesidades y pertinencias que establece su contexto estratégico frente a su misionalidad, en ese orden de ideas, se destacan los procesos misionales: Alimentos y bebidas, Eventos, Alojamiento y Recreación y deportes que configuran y formalizan la operación a través de políticas previamente definidas y que son el marco regulatorio interno. Estas regulaciones definen aspectos de requisitos, recursos, criterios y registros documentales que validan la conformidad de las operaciones en aspectos de planeación, implementación, control y evaluación. Entre los registros encontramos: 1. Mapa de



procesos para determinar interacciones entre los mismos. 2. Caracterizaciones con elementos claves de entrada y salida. 3. Mapas de riesgo. 4. Plan anual de Auditorias.

10.2 Requisitos Productos y Servicios

El Club Militar pone a disposición de los socios los canales oficiales para el establecimiento de comunicación de doble vía en torno a la información, consultas y requisitos de los productos y servicios que ofrece, en ese sentido, herramientas como la PQRSD, redes sociales y una oficina de atención al socio, se encuentran disponibles en todo momento para la ilustración a profundidad de cada requerimiento del socio.

Todos los productos y servicios que oferta que oferta el Club Militar se encuentran bajo los estándares y normatividad aplicable en la legislación del territorio colombiano y como mecanismo de verificación y actualizaciones necesarias cuenta con el personal e instancia calificada para su liberación.

10.3 Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios

Para la planificación del diseño y desarrollo de productos, el Club Militar dispone del Grupo de Gestión de Mercadeo y Servicios y procesos bajo responsabilidad, para el estudio y viabilidad de productos y servicios que cumplan las expectativas y deseos del socio.

Por lo anterior, en la estructura de diseño y desarrollo de productos se cuenta con fichas técnicas como referente para el estudio económico de materia prima y suministros requeridos.

Para controlar la salida de los productos desarrollados y posteriores actualizaciones, cada proceso misional cuenta con el personal y mecanismos de verificación y registro de novedades.

10.4 Control de Suministros Externos

Con referencia al suministro externo de elementos necesarios para el proceso de producción, el Club Militar establece fases en su cadena de suministro para condicionar aspectos de tiempos para la provisión, especificaciones técnicas, controles para la ejecución, la desviación y pólizas de incumplimiento en su estructura contractual y que son de estricto seguimiento por el supervisor de contrato, las reuniones de seguimiento presupuestal y la competencia jurídica para efectos no deseados.

10.5 Producción y Provisión

Para las cuestiones internas y externas en torno al flujo de fabricación de productos y servicios que el Club Militar oferta, se establecen controles en las etapas de producción que permitan evidenciar la conformidad, la preservación y servicio post venta; así mismo, lo concerniente al cuidado de los activos pertenecientes a la entidad y sus proveedores.



10.6 Liberación de Productos y Servicios

En la liberación de productos y servicios cada proceso misional cuenta con una instancia de control la cual es definida de la siguiente manera:

- a. **Alimentos y Bebidas:** Entrega de productos de restaurante asumida por el Chef.
- b. **Alojamiento:** Entrega de unidades habitacionales asumida por el ama de llaves.
- c. **Eventos:** Control de actividades y coordinador de logística asumida por el ejecutivo de ventas.
- d. **Recreación y deportes:** Administración de escenarios deportivos y de recreación por el supervisor de área e instructores.

10.7 Control de las Salidas No Conformes

Para efectos de detección de un producto no conforme la entidad ha establecido el “Procedimiento para el tratamiento de producto o servicio no conforme del Club Militar” de código CM-DET-PT-04, en el cual se detallan las cuestiones de aplicabilidad y cursos de acción pertinentes.

11. EVALUACIÓN DEL RESULTADO

11.1 Satisfacción del Cliente

La satisfacción representa el grado de cumplimiento de las expectativas de los socios tras recibir los servicios o productos que hacen parte del catálogo de las líneas de bienestar del Club Militar. Este grado de cumplimiento se calcula con el promedio de los factores de fidelización que se resumen a continuación:

- a) **NPS:** Net Promoter Score - (Determina la lealtad del socio)
- b) **CSAT:** Customer Satisfaction Score - (Permite medir la satisfacción general)
- c) **CES:** Customer effort Score - (Permite medir el nivel de facilidad de la experiencia)
- d) **SPS:** Service partner satisfaction - (Permite medir la satisfacción de un producto específico)
- e) **FCR:** First contact resolution - (Mide si el problema ha sido resuelto en el primer contacto)
- f) **FRT:** First response Time (Mide el tiempo de solución al problema presentado)
- g) **TMA:** Tiempo promedio atención
- h) **TME:** Tiempo promedio espera

Los anteriores factores se aplican en la encuesta de satisfacción, que de manera continua en los canales oficiales del Club Militar está a disposición de los socios y es evaluada periódicamente en las reuniones de análisis estratégico y las instancias convocadas por el Grupo de Gestión de Socios.



11.2 Análisis y Evaluación

Con el fin de validar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y la eficacia de las acciones frente a los riesgos y oportunidades, el Club militar ha determinado las siguientes instancias para la evaluación y toma de decisiones:

- a) **RAP** (Reunión de Análisis de Procesos): Instancia de verificación sobre la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta reunión se efectuará trimestralmente y tendrá incidencia sobre los niveles Táctico y Operativo del Club Militar.
- b) **RAE** (Reunión de Análisis Estratégico): Instancia de verificación sobre el nivel de cumplimiento de la estrategia de mediano plazo. Se efectuará trimestralmente y se analizarán los resultados de los objetivos estratégicos.
- c) **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**: Por disposición del decreto 1499 de 2017 se efectuarán 04 comités en cada vigencia con el fin de analizar el cumplimiento al desarrollo de la implementación y ejecución de las Políticas de Gestión y Desempeño en el Club Militar.
- d) **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno**: Mediante resolución No. 011 del 18 de enero de 2018, se deberán efectuar 4 comités en cada vigencia ya que este es un organismo de asesoría y decisión en los asuntos de control Interno. En su rol de responsable y facilitador, que hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del sistema.

11.3 Auditorias

Para proporcionar información sobre la razonabilidad y conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, la Oficina de Control Interno, diagnóstica, diseña, ejecuta y consolida un Plan Anual de Auditoria Interna cuyo objetivo es: **“Establecer de manera ordenada las actividades de evaluación y aseguramiento que realizará el equipo de la Oficina de Control Interno para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; coadyuvando a cumplir los objetivos instituciones y mejorar continua de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”**

11.4 Revisión por la Dirección

Con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del Sistema de Gestión de la Calidad. La Oficina Asesora de Planeación en coordinación con los grupos de gestión y líderes de proceso, articulará al término de la vigencia una reunión de orden estratégico para determinar cuestiones de la entidad y sus Sistema de Gestión de Calidad que se denominará “Revisión por la Dirección” y que tendrá la siguiente estructura:



a. Entradas:

- 1) Estado de las acciones por las anteriores reuniones de la revisión por la dirección.
- 2) Cambios en el contexto estratégico (cuestiones internas y externas)
- 3) Desempeño y eficacia del SGC (Resultados: Satisfacción del Cliente, Objetivos, Desempeño procesos y conformidad de productos, acciones correctivas, resultados de auditorías y desempeño de los proveedores)
- 4) Adecuación de los recursos
- 5) Eficacia de las acciones frente a los riesgos identificados
- 6) Oportunidades de mejora

b. Salidas: Decisiones y acciones frente

- 1) Cambios necesarios para el sistema
- 2) Oportunidades de mejora
- 3) Necesidades de recursos.

12. DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS

Ciñéndose al principio de estandarización, gestión por procesos y el compromiso con las políticas de gestión y desempeño, el Club Militar adopta el modelo de clasificación de sus registros documentales con el fin de facilitar el desempeño de Sistema de Gestión de Calidad, a través de la conceptualización en lenguaje claro y pertinencia, así:

12.1 Clasificación de los Registros

12.1.1 Políticas

Documento que expresa lineamientos y directrices frente a una intención y compromiso formal que asume el Club Militar, frente al cumplimiento de una normatividad o marcos de referencia orientada a la toma de decisiones y la conducta dentro de la entidad.

12.1.2 Planes

Programa en el que se detalla el modo, cronograma, responsable y conjunto de medios necesarios para operacionalizar directrices y lineamientos del Club Militar a través de tareas y actividades.

12.1.3 Procedimientos

Documento o fundamento legal que describe la secuencia o sucesión ordenada de actos o trámites necesarios para la consecución de una tarea de manera consistente y controlada, minimizando errores y optimizando la eficiencia.





12.1.4 Manual

Documento y herramienta de referencia que proporciona información detallada y organizada para ayudar a los funcionarios a comprender y llevar a cabo una serie de actividades de manera eficiente y efectiva

12.1.5 Instructivo Guía

Documento que proporciona instrucciones paso a paso sobre cómo realizar una tarea o actividad específica, su propósito es proporcionar orientación práctica y secuencial para ayudar a los usuarios a realizar una tarea de manera efectiva y sin problemas.

12.1.6 Formato

Se refiere a la estructura o diseño predefinido utilizado para presentar y organizar la información en un documento o registro. Es una plantilla que establece la manera en que se deben completar y presentar los datos, permitiendo una uniformidad y consistencia en la presentación de la información.

Además, los formatos pueden tener una finalidad legal o reglamentaria, y su cumplimiento puede ser requerido por normas o políticas específicas.

12.2 Codificación de los Registros

12.2.1 Procesos

Para el uso de registros documentales los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se decodificarán de la siguiente manera:

PROCESO	CODIGO
Direccionamiento Estratégico	DET
Alimentos y Bebidas	A&B
Alojamientos	ALJ
Recreación y Deportes	R&D
Eventos	EVE
Gestión Jurídica	GJR
Gestión de la Información	GTI
Gestión de Talento Humano	GTH
Gestión Financiera	GFN
Gestión de Activos	GAC
Gestión de Abastecimientos	GAB



12.2.2 Registros Documentales

Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad deberá clasificar sus registros documentales según clasificación y la siguiente abreviatura:

CLASIFICACIÓN	CODIGO
Políticas	PO
Planes	PL
Procedimientos	PT
Manual	MA
Instructivo Guía	IG
Formato	FT
Caracterizaciones	CA

12.2.3 Versiones y Control de Cambios

Cada líder de proceso será el responsable de administrar y coordinar con sus partes interesadas sobre la implementación, actualización, depuración y eliminación de sus registros documentales conforme al Instructivo Guía “Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad”.

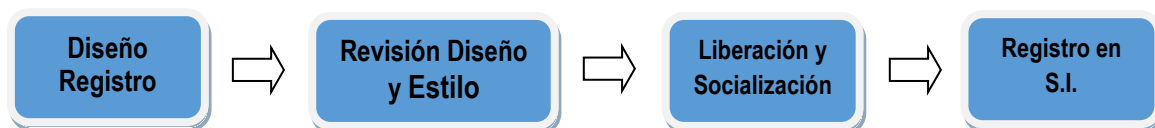
Para tal efecto, asignará la codificación, el consecutivo y lo registrará en el control de cambios dispuesto en cada registro.

Ejemplo:



12.2.4 Liberación de Documentos

La entidad establece el Sistema de Información que le permita cumplir con funciones de repositorio y flujo de liberación de documentos bajo el siguiente esquema:



12.2.5 Listado Maestro de Documentos

Los líderes de proceso mantendrán un listado maestro de documentos que le permitan controlar y rastrear el índice documental que se crea, revisa, aprueba y archiva; así mismo el de dar cumplimiento al marco regulatorio que demuestre coherencia con los requisitos.

12.2.6. Sistema de Gestión Documental

Una vez definida las Tablas de Retención Documental del Club Militar, los procesos deberán gestionar la producción de sus documentos conforme a las series y subseries definidas, con el fin de facilitar la gestión de la consulta y archivo.

13. MEJORA

El Club Militar de Oficiales determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Dentro de estas mejoras se incluyen especialmente mejoras en los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como las consideraciones de necesidades y expectativas. Mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora y la Revisión de la Dirección.

En concordancia con lo anterior se ha establecido e implementado el "Procedimiento para Planes de Mejoramiento"

14. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DE CALIDAD

14.1 Revisión y Aprobación del Manual

La Revisión y aprobación del manual está bajo la responsabilidad de la Dirección General, mediante las actividades de seguimiento presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

14.2 Consulta del Manual de Calidad

El manual puede ser consultado en los repositorios digitales de la entidad y en los archivos físicos de la Oficina Asesora de planeación y será controlado conforme al procedimiento de control de documentos, es responsabilidad de todos los funcionarios del Club Militar y sus proveedores, conocer lo descrito en este manual de calidad.





14.3 Actualización del Manual de Calidad

El Manual se ha estructurado como documento de consulta en lo referente al Sistema de Gestión de Calidad para todas las instancias del Club Militar.

Su actualización se dará cuando:

- Cambios en los procesos
- Cambios en las políticas de la entidad
- Modificación del marco regulatorio externo e interno relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Aplicación en los términos de innovación y conocimiento de la entidad.
- Actualización de la NTC-ISO 9001:2015
- Cualquier cambio que pueda afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

15. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
16	10-12-2014	Cambios direccionamiento estratégico 2015-2018, creación de una nueva política de calidad.
17	20-03-2020	Alineación con el plan estratégico de cara al futuro 2019/2038. Actualización bajo la norma ISO 9001:2015.
18	18-03-2021	Alineación con el plan estratégico derivado 2020-2022. Inclusión de la actualización de la estructura orgánica.
19	20-10-2023	Alineación con el plan estratégico institucional 2023-2026

16. VALIDACIÓN DE FIRMAS

	NOMBRE	CARGO
ELABORO:	SJ (RA) CARLOS ANDRÉS HEREDIA DUARTE	OPS – Oficina Asesora de Planeación.
REVISO:	YUDYETT ASTRID PULIDO GUEVARA	Sistemas Integrados de Gestión
APROBO:	CR JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ	Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación.
	ELVA CONSUELO CRISTANCHO CRISTANCHO	Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)
	CR JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ	Subdirector General del Club Militar.
FIRMANTE	CONTRALMIRANTE JAVIER ALFONSO JAIMES PINILLA	Director General del Club Militar (E)

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-DET-M01 MANUAL DE CALIDAD DEL CLUB MILITAR Club Militar

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20231213-152931-d00f53-33557589

Creación: 2023-12-13 15:29:31

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-12-18 10:23:50

Aprobación: Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

Elva Consuelo Cristancho Cristancho
46372713
eccristancho@clubmilitar.gov.co
Profesional de Defensa
Club Militar

Aprobación: Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ
11189710
asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co
Subdirector General encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de P
CLUB MILITAR

Revisión: Sistemas Integrados de Gestión

Yudyett Pulido
52915896
yapulido@clubmilitar.gov.co

Elaboración: OPS ? Oficina Asesora de Planeación.

Carlos Andres Heredia Duarte
72282816
caheredia@clubmilitar.gov.co
OPS
Club Militar



Club Militar

Actualización y Firma

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231213-152931-d00f53-33557589
2023-12-18 10:23:52-05:00 - Página 31 de 33

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-DET-M01 MANUAL DE CALIDAD DEL CLUB MILITAR Club Militar gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20231213-152931-d00f53-33557589

Creación: 2023-12-13 15:29:31

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-12-18 10:23:50

Firma: Director General del Club Militar (E)

Contralmirante JAVIER ALFONSO JAIMES PINILLA
72170207

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Director General (E)

Club Militar

Aprobación: Subdirector General del Club Militar.

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ
1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General



Club Militar
Actual, Prevención y Pasado

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231213-152931-d00f53-33557589
2023-12-18T10:23:52-05:00 - Página 32 de 33



REPORTE DE TRAZABILIDAD

CM-DET-M01 MANUAL DE CALIDAD DEL CLUB MILITAR Club Militar gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo: 20231213-152931-d00f53-33557589

Creación: 2023-12-13 15:29:31

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-12-18 10:23:50

Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Carlos Andres Heredia Duarte caheredia@clubmilitar.gov.co OPS Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-12-13 15:29:32 Lec.: 2023-12-13 15:30:05 Res.: 2023-12-13 15:30:10 IP Res.: 200.91.249.34
Revisión	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-12-13 15:30:10 Lec.: 2023-12-13 15:30:49 Res.: 2023-12-13 15:34:35 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co Subdirector General encargado de las fun CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2023-12-13 15:34:35 Lec.: 2023-12-14 19:21:20 Res.: 2023-12-14 19:21:24 IP Res.: 200.91.249.34
Aprobación	Elva Consuelo Cristancho Cristancho eccristancho@clubmilitar.gov.co Profesional de Defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-12-14 19:21:24 Lec.: 2023-12-15 10:06:16 Res.: 2023-12-15 10:06:18 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2023-12-15 10:06:18 Lec.: 2023-12-15 19:28:54 Res.: 2023-12-15 19:28:59 IP Res.: 200.91.249.34
Firma	Contralmirante JAVIER ALFONSO JAIMES asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General (E) Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-12-15 19:28:59 Lec.: 2023-12-18 10:12:58 Res.: 2023-12-18 10:23:50 IP Res.: 200.91.249.34