|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PROCESO: | Clases Grupales | | SUBPROCESO: | N. A. | |
| RESPONSABLE: | Instructores | | | | |
| OBJETIVO: | Ejercitar cuerpo y mente, según las últimas tendencias a nivel de fitness tanto grupales, dinámicas, entretenidas, y efectivas como alternativa para no sólo un alto índice de quema de calorías sino también en busca la relajación y conexión mente cuerpo, asistiendo al gimnasio. | | | | |
| ALCANCE: | Servicio de mejoramiento físico de usuarios. | | | | |
| RIESGOS: | Usuarios que asistan únicamente a clases, días esporádicos, lo que implica algún tipo de lesión desconociendo su causa. | | | | |
| ENTRADAS | | **CICLO DE**  **MEJORA CONTINUA** |  | **SALIDAS** | |
| PROVEEDOR | **INSUMO** | **ACTIVIDADES** | **PRODUCTO O SERVICIO** | **CLIENTE** |
| Instructor y clientes en general | Normas básicas de entrenamiento.  Documentación de procedimiento a seguir en clase  Técnicas y puntos focales de las clases brindadas por instructores.  Horarios disponibles y de mayor afluencia. | P | Elaboración de clases, técnicas usadas, grupos focales físicos a trabajar y horarios.  Registro de cantidad de usuarios que utilizan el servicio, esto con el objetivo de mejorar o cambiar las clases ofrecidas.  Encuestas de satisfacción a usuarios  Observar cual es el requerimiento principal por el que los usuarios asisten al gimnasio, ofreciendo de acuerdo a ello las respectivas clases. | Tablas que describen los horarios donde se imparten clases y descripción de las clases.  Formulación de los principales grupos musculares a trabajar de acuerdo a clases impartidas.  Planes y técnicas de trabajo. | Procesos instructivos.  Comunidad en general. |
| H | Recolectar y analizar datos e información de las encuestas realizadas.  Manejar, organizar y archivar la asistencia a clases.  Proponer mejora a las clases.  Socializar las normas y reglamentos en clases grupales.  Revisión mensual de técnicas de clase usadas por instructores, incluyendo cambios metodológicos y musicales. |
| E | Evaluación de los indicadores del proceso. |
| A | Acciones de mejora que incluyen estadísticas de asistencia y cambios en metodologías de manera continua. |
| RECURSOS | | **EVIDENCIAS** | | **DOCUMENTOS** | |
| Humanos:  Instructores y jefe de recursos humanos  Físicos:  Equipos de cómputo, muebles y enseres, herramientas ofimáticas, salón de uso exclusivo para el aprendizaje y desarrollo de clases. | | Asistencia a clases | | Registro de asistencias  Informe control mensual clases  Seguimiento de encuestas de satisfacción  Procedimiento Revisión por la dirección | |
| NOMBRE DE INDICADORES | | **REQUISITOS LEGALES** | | **REQUISITOS ISO 9000:2008** | |
| Número de peticiones tendidas/número de peticiones recibidas. | |  | |  | |