

1 FUT 01

Manual de buenas prácticas en el deporte

# Fútbol



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía  
**CONSEJERÍA DE SALUD**



# Fútbol

Manual de buenas prácticas en el deporte

**1** FUT 01

**Agosto 2017**

Edita:

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Licencia Creative Commons:



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd):  
No se permite un uso comercial de la obra original ni la  
generación de obras derivadas.

A lo largo de sus quince años de actividad certificadora, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía ha tenido la oportunidad de acompañar a muchos profesionales en su búsqueda activa de la excelencia, a través de un camino de mejora continua que ellos mismos emprenden voluntariamente con el fin de mejorar el día a día de su trabajo, para ofrecer una atención de calidad a sus pacientes.

Desde esta posición privilegiada, hemos podido observar cómo el compromiso y la implicación de estos profesionales han sido factores determinantes para conseguir importantes cambios en las organizaciones. Cambios que han ayudado a vencer la resistencia cultural hacia nuevas formas de trabajar y asegurar el respeto de los valores que consideramos fundamentales para un servicio público de calidad.

En este sentido, nuestra misión siempre ha sido proporcionar a estos profesionales con voluntad de cambio las herramientas para poder llevarlo a cabo. Y, con este mismo fin, nace este Programa de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte, un instrumento que queremos que sirva de guía para los clubes que quieran trabajar activamente en la promoción de los auténticos valores del deporte y les ayude a implantarlos en sus dinámicas organizativas.

A través de las buenas prácticas contenidas en este manual, se pretende dotar a los clubes que trabajan con jóvenes deportistas de herramientas para promover el trabajo en equipo, el juego limpio y la solidaridad, y, al mismo tiempo, luchar contra conductas agresivas, intolerantes o discriminatorias.

Desde la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía nos sentimos orgullosos de este trabajo y, en este sentido, queremos destacar la importante labor realizada por los miembros del Comité Técnico Asesor para la elaboración de este manual. Asimismo, queremos reconocer y agradecer el impulso decisivo de la Secretaría General para el Deporte de la Consejería de Turismo y Deporte, que nos ha dado la oportunidad de trabajar en un proyecto tan enriquecedor.

Esperamos que este instrumento responda a las necesidades y expectativas de las personas que quieren implicarse a favor de un modelo educativo de deporte y que les sea de ayuda en la formación de buenos atletas y mejores personas.

**Antonio Torres Olivera**

Director de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

## Índice

## Índice

1> Introducción .....	9
2> El Modelo .....	11
3> La Metodología .....	14
4> El Manual .....	16
Marco conceptual .....	16
Estructura .....	20
Fases del Programa de Certificación .....	21
Tipos de Pruebas.....	25
Resultados de la Certificación .....	25
Herramientas de Apoyo .....	26
5> Buenas Prácticas del Manual .....	27
I. Prevención .....	29
II. Gestión de incidentes .....	33
III. Integración .....	35
6> Comité Técnico Asesor .....	37
7> Glosario de términos .....	39
8> Guía rápida de buenas prácticas .....	41

## 1> Introducción



## 1> Introducción

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) se creó en el año 2002. Su finalidad es fomentar la cultura de calidad y seguridad, para impulsar la mejora continua y para promover actuaciones que permitan la generación de conocimiento sobre calidad.

### **Misión**

La Agencia de Calidad Sanitaria tiene como *misión* contribuir a la excelencia mediante el impulso de la calidad a través de la certificación, la seguridad, el desarrollo profesional y la evaluación de resultados.

### **Visión**

Su *visión* es ser reconocida como una organización de referencia a nivel autonómico, nacional e internacional, en el ámbito de la calidad.

### **Valores**

Los *valores* en los que se basa su trabajo son el Servicio Público, la Sostenibilidad, el Compromiso con la calidad, las relaciones efectivas con Grupos de Interés, el Conocimiento como recurso clave, la Transparencia, la Gestión Socialmente Responsable, la Credibilidad, el Reconocimiento Externo, la Adaptabilidad y la Independencia.

## 2> El Modelo

## 2> El Modelo

### Características:

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria presenta unas características propias:

- > Es **coherente** con los planes, estrategias y herramientas de gestión para la mejora continua (ej.: gestión por procesos, gestión por competencias, gestión del conocimiento, recomendaciones sobre mejores prácticas, elementos de seguridad, etc.).
- > Aborda la calidad desde un enfoque **integral**. Por ello la ACSA cuenta con varios Programas de Certificación: centros y unidades sanitarias, servicios sociales, competencias profesionales, centros, programas y actividades de formación continuada, páginas web y blogs sanitarios.
- > Tiene carácter **progresivo**, identificando distintos tramos o grados de avance hacia la excelencia. Más allá de suponer un “hito” aislado o un reconocimiento obtenido en un momento determinado, la certificación es un proceso dinámico, continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no sólo el momento en el que se está sino, y sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora para crecer en calidad.

La **certificación** es un reconocimiento expreso y público al cumplimiento de los requisitos necesarios para desarrollar una atención de calidad. Al ser una herramienta y no un fin en sí misma, la certificación favorece e impulsa procesos de mejora y evaluación dentro de las organizaciones.

El Modelo de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria constituye un marco de referencia común para todos los Programas de Certificación que lo integran.

### Los Programas de Certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria:

- > **Centros y Unidades Sanitarias** (centros asistenciales, unidades sanitarias, oficinas de farmacia, unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos, centros y unidades de diagnóstico por la imagen, centros de salud bucodental, centros sin internamiento, establecimientos sanitarios de ortopedia, etc.).
- > **Servicios Sociales** (servicios residenciales, servicios de atención de día, servicios de información y asesoramiento, etc.).
- > **Competencias Profesionales** (para los distintos grupos de profesionales, especialidades, disciplinas y puestos de trabajo).
- > **Formación Continuada** (actividades, programas y centros de formación).
- > **Páginas Web y Blogs Sanitarios.**
- > **Buenas Prácticas en el Deporte.**

El Modelo de Certificación parte de un **patrón de referencia** con el que los centros, unidades, profesionales, páginas web, clubes de fútbol, etc. caminan hacia la mejora de sus servicios a las personas y a la puesta en marcha de unas herramientas de gestión de mejora de la calidad.

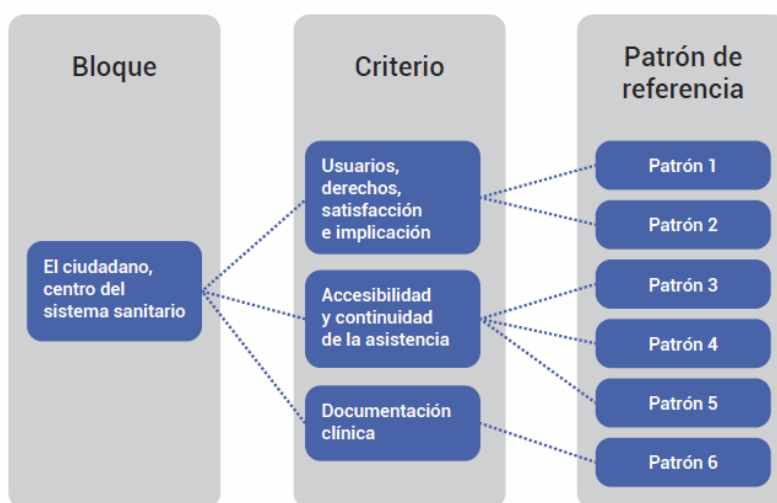


Figura 1. Estructura de cada Programa de Certificación.

Cada programa se elabora contando con profesionales expertos de la disciplina o ámbito del que se trate, a través de **Comités Técnicos Asesores**.

Los programas de certificación puestos en marcha comparten la misma estructura y contemplan, desde cada una de sus perspectivas, las mismas áreas clave para la gestión de la calidad. Se articulan en **bloques** que se corresponden con distintas dimensiones de la calidad, en torno a las que se agrupan los contenidos de los diferentes programas.

## 3> La Metodología

### 3> La Metodología

En todos los programas de certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria se otorga un papel relevante a la **Autoevaluación**, pues permite identificar a los implicados su posición actual, determinar a dónde quieren llegar y planificar las actuaciones para conseguirlo, generando un espacio de consenso y de **mejora compartida**.

- > En los procesos de certificación, durante la autoevaluación se analizan los estándares y su propósito, reflexionándose sobre *qué es lo que se hace y cómo puede demostrarse*, dando lugar a las **evidencias positivas** y sobre *qué resultados se han obtenido y cómo se pueden mejorar*, dando lugar a la identificación de **áreas de mejora**.

La **evaluación externa** es otro de los elementos comunes de los procesos de certificación. Es realizada por los equipos de evaluadores de la ACSA, que valoran las pruebas aportadas durante los procesos de certificación. En función de su cumplimiento, se determina el grado de certificación obtenido, los puntos fuertes y las áreas de mejora.

Cada una de las fases del proceso de certificación, en especial la autoevaluación, se sustentan en una serie de aplicaciones informáticas en entorno web, denominadas **ME\_jora**, que permiten conducir de forma segura y con apoyo de los profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria cada proceso de certificación.

ME_jora C	ME_jora P	ME_jora W	ME_jora F	ME_jora G	ME_jora D
Centros y Unidades Sanitarias, Servicios Sociales	Profesionales	Páginas web y blogs sanitarios	Formación continuada	Grupos de trabajo	Deporte

## 4> El Manual

### Marco conceptual

El Programa de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte **ha sido posible gracias a la cooperación entre ACSA y la Secretaría General para el Deporte, dentro del marco general de colaboración entre las Consejerías de Salud y de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía y la Real Federación Andaluza de Fútbol**, para el desarrollo de programas destinados a la promoción, la protección de la salud y la prevención de los riesgos para la salud durante la práctica deportiva.

El Programa de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte **tiene como objetivo reconocer el compromiso de los clubes con el juego limpio, la lucha contra la violencia, el racismo, la xenofobia, la intolerancia y las conductas sexistas en el deporte**. Sirve también como guía de buenas prácticas y herramienta para la mejora continua en su actividad. Supone la concesión de un sello de calidad que reconoce a los equipos comprometidos en esta materia.

El Modelo de Certificación parte de la definición, por parte de un **Comité Técnico Asesor** formado por expertos en la disciplina, de un patrón de referencia (buenas prácticas) que sirve de guía para los clubes que quieren trabajar activamente en la prevención y erradicación de la violencia, xenofobia, racismo e intolerancia, fomentando el juego limpio en las manifestaciones deportivas, apostando por el valor del deporte como instrumento de formación en valores, generación de actitudes y compromisos cívicos y solidarios, de respeto y de sociabilidad.

La certificación se concibe como el proceso mediante el cual se observa y reconoce en qué forma la actividad deportiva que desarrolla un club responde a ese patrón de referencia.

El Programa de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte toma como marco conceptual la **Ley del Deporte de Andalucía**, que pretende fomentar la práctica del deporte buscando estándares de calidad y excelencia.

El conjunto de buenas prácticas que deben estar presentes en el desarrollo de una determinada actividad deportiva están recogidas en su **Manual de Buenas Prácticas**. En él están identificados los estándares de calidad o **Buenas Prácticas** (comportamientos observables), así como las **Evidencias** (o criterios de verificación para determinar la presencia de las buenas prácticas) y las **Pruebas** (instrumentos de medición y evaluación que determinan el cumplimiento de las evidencias de cada buena práctica). La mayor parte de las pruebas para determinar el cumplimiento de los estándares de calidad que se incluyen en el Programa de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte se basan en “lo que el Club hace” (en situaciones reales, en sus resultados, etc.), como forma ideal de reconocer y acreditar la realización de Buenas Prácticas deportivas.

La Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte se concibe como el **proceso que observa y reconoce el cumplimiento de estándares de calidad y buenas prácticas relacionadas con el desempeño de una determinada actividad deportiva** y, por tanto, el especial compromiso de un club con la calidad y el buen hacer.

El Proceso de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte es un **proceso voluntario** a través del cual el club deportivo revisa su actividad, poniendo de manifiesto la realización de buenas prácticas.

El Programa de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte ha sido **diseñado para reconocer el compromiso de los clubes con el juego limpio, la lucha contra la**



**violencia, el racismo, la xenofobia, la intolerancia y las conductas sexistas en el deporte;** sirve también como **guía de buenas prácticas y herramienta para la mejora continua** en su actividad diaria.

**La Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte supone la concesión de un Distintivo de Calidad que reconoce a los equipos comprometidos en esta materia. La obtención de este Distintivo implica un reconocimiento público del compromiso del club** con la difusión de la cultura del deporte como factor educativo y formativo del ser humano, el fomento del juego limpio, la lucha contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, y la generación de actitudes y compromisos cívicos y solidarios, de respeto y de sociabilidad.

El *Manual para la Certificación de las Buenas Prácticas en el Deporte\_Fútbol* ha sido elaborado con la participación de expertos del ámbito deportivo (Colegio de Árbitros, Federación de Fútbol, futbolistas, entrenadores, dirección de equipos, etc.), que han constituido Comités Técnicos Asesores, uno por cada ámbito deportivo, cada uno de los cuales ha desarrollado su Manual de Buenas Prácticas específico. Cada Comité Técnico ha identificado las buenas prácticas que deben estar presentes en el desarrollo de la actividad deportiva.

### **Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte de Andalucía**

En la exposición de motivos de la Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte de Andalucía, se recoge que *“el deporte es un idioma universal y sinónimo de paz que está configurado como uno de los fenómenos sociales más importantes, influyentes y significativos de la sociedad actual, tanto como práctica cotidiana de los ciudadanos como espectáculo de masas, representando en ambos casos una **suma inmensa de valores positivos**, que colabora en la **creación de una sociedad mejor**”*.

*“Desde sus orígenes, el deporte es fuente de pasiones y exponente de las múltiples capacidades del ser humano, pero hoy en día representa, entre otras cosas, además y principalmente, una práctica saludable, **un formidable instrumento de formación en valores y de integración en la sociedad**, una actividad económica de grandes magnitudes, un espectáculo de masas, un aliciente turístico, una manera de disfrutar del medio natural y un relevante instrumento de ocio”*.

En el apartado VII se plantea el deporte, en el ámbito territorial de Andalucía, como *“un derecho de la ciudadanía, mediante el reconocimiento de la existencia de la práctica deportiva en toda su magnitud, que incluye desde el deporte de competición, oficial y no oficial, al deporte de ocio, como gran dintel de la estructura deportiva andaluza que se encuentra soportado por cuatro pilares básicos, cuales son la prevención y promoción de la salud, la protección de la seguridad, la **educación en valores y el impulso de la calidad y la excelencia del nuevo modelo deportivo en Andalucía**”*.

En el apartado VIII se menciona que *“el deporte en Andalucía tiene la consideración de actividad de interés general que cumple funciones sociales, culturales, educativas, económicas y de salud, **dirigiendo la práctica deportiva al desarrollo integral de la persona y a la consecución de valores**, tales como la adquisición de hábitos saludables en las personas y la mejora de la salud pública, la **difusión de la cultura del deporte como factor educativo y formativo del ser humano**, la dimensión económica que contribuye al desarrollo del bienestar social aumentando la calidad de vida y propiciando condiciones de empleo, la **generación de actitudes y compromisos cívicos y solidarios, de respeto y de sociabilidad, que se revelan como elementos para la cohesión e integración en una comunidad avanzada**”*.

Además, en el apartado X se *“reconoce el derecho al deporte con carácter universal e imponiendo a todas **las administraciones públicas el deber de garantizar el acceso de la ciudadanía a la práctica del deporte en igualdad de condiciones y de oportunidades**”*.

Reconoce expresamente *“**el derecho de la ciudadanía a la práctica deportiva y el acceso al mismo de los distintos colectivos sociales**, basado en la apuesta por un **deporte igualitario** que fomente la práctica deportiva de la mujer y su participación en los órganos decisorios de las entidades deportivas; la promoción del deporte para personas con discapacidad...”*, etc.

La ley también regula *“materias inéditas anteriormente para la legislación andaluza: por una parte, la lucha contra el dopaje deportivo, y por otra, **la lucha contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte**. Se trata de cuestiones en las que resulta necesario intervenir desde el inicio de la práctica deportiva, para evitar que una actividad exponente de tan altos valores e ideales frustre esa vocación para convertirse precisamente en lo contrario. La regulación en ambas materias despliega políticas de prevención, control y sanción de las conductas prohibidas, así como **medidas de fomento, estímulo y refuerzo de las conductas positivas**”*.

También en relación al deporte en edad escolar, entre los principios rectores se incluye “el respeto a los valores del juego limpio, erradicando cualquier forma de violencia, racismo, xenofobia o intolerancia en la práctica del deporte”.

En el capítulo II *De la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte* se recoge que: ***todas las personas y entidades integrantes del sistema deportivo andaluz promoverán la paz y la concordia en el deporte, preservando el juego limpio, la convivencia y la integración en una sociedad democrática y pluralista, así como los valores humanos que se identifican con el deporte, y se implicarán activamente en la erradicación de la violencia, el racismo, la intolerancia y la xenofobia en el deporte.***

Por último, en la Ley del Deporte de Andalucía se establece que *la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía desarrollará, a través de la Consejería competente en materia deportiva, una política activa de prevención y lucha contra cualquier tipo de manifestación violenta, racista, xenófoba e intolerante en el deporte, y fomentará los valores que se identifican con el mismo, adoptando, entre otras, las siguientes medidas, en función de las disponibilidades presupuestarias existentes:*

- a) *La aprobación y ejecución de planes y medidas dirigidas a prevenir la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, contemplando determinaciones adecuadas en los aspectos social y educativo.*
- b) *El desarrollo de campañas publicitarias que promuevan la deportividad, el juego limpio y la integración, especialmente entre la juventud, para favorecer el respeto mutuo entre los espectadores y entre los deportistas y estimulando su participación activa en el deporte.*
- c) *La dotación y convocatoria de premios que estimulen el juego limpio, estructurados en categorías que incluyan a los deportistas, a los técnicos, a los equipos, a las aficiones, a las entidades patrocinadoras y a los medios de comunicación.*
- d) *El estímulo de acciones de convivencia y hermanamiento entre deportistas o aficiones rivales a fin de establecer un clima positivo antes del encuentro, ya sea mediante la celebración de actividades compartidas, ya mediante gestos simbólicos.*
- e) *El fomento por parte de las federaciones deportivas andaluzas de la inclusión en sus programas de formación de contenidos directamente relacionados con la formación en valores y la lucha contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en los cursos de entrenadores y árbitros.*
- f) *La eliminación de obstáculos y barreras que impidan la igualdad de trato y la incorporación sin discriminación alguna de los inmigrantes que realicen actividades deportivas no profesionales.*
- g) *La consideración como criterio de otorgamiento de ayudas públicas a las entidades deportivas la implantación y desarrollo de campañas y medidas de lucha contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.*

## Estructura

**Los Manuales de Buenas Prácticas en el Deporte incluyen los estándares de calidad o Buenas Prácticas** que deben estar presentes en el desempeño de un club comprometido con la práctica deportiva, de acuerdo a los valores del deporte.

Las Buenas Prácticas se agrupan en tres bloques: **Prevención, Gestión de incidentes e Integración.**

Cada Buena Práctica incluye las Evidencias y las Pruebas que la entidad deportiva (el Club) debe aportar para demostrar que, efectivamente, desempeña dichas Buenas Prácticas:

- La **Buena Práctica** es el conjunto de comportamientos, observables y medibles, que ponen de manifiesto el cumplimiento de determinados estándares de calidad.
- La **Evidencia** es el indicador de cumplimiento que demuestra la realización de una buena práctica.
- La **Prueba** que determina el cumplimiento de una evidencia, constituye el instrumento objetivo de medición y evaluación de la misma.

En el Modelo de Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte, las evidencias que permiten verificar la presencia de una Buena Práctica son de carácter esencial u obligatorio por lo que, **para alcanzar la Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte, es imprescindible que el Club cumpla todas las Evidencias** contenidas en el manual correspondiente.

## Fases del Programa de Certificación

El Proceso de Certificación consta de cuatro fases:

### Fase 1: La Solicitud

### Fase 2: La Autoevaluación

### Fase 3: La Evaluación

### Fase 4: La Certificación

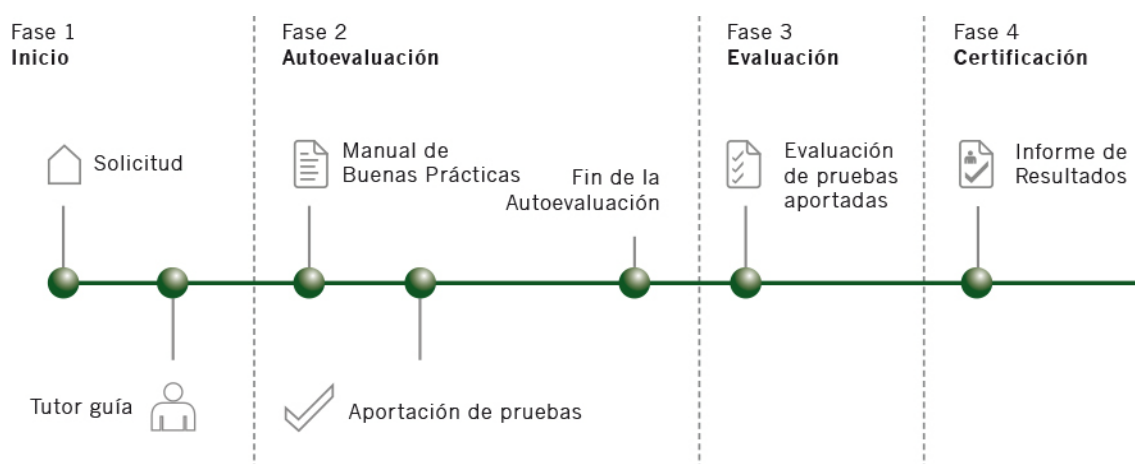


Figura 1. Fases del Programa de Certificación.

## FASE 1: La Solicitud

Los clubes interesados en iniciar el proceso de *Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte Fútbol* deben estar inscritos en el Registro Andaluz de Entidades Deportivas, estar inscritos en la Real Federación Andaluza de Fútbol, y con equipos participando en competición oficial para la temporada en la que van a realizar el proceso de Certificación de Buenas Prácticas en, al menos, una de las siguientes categorías: benjamín, alevín, infantil o cadete.

El Programa de *Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte Fútbol* se inicia con una solicitud formal, vía web, que realiza el responsable del club.

La solicitud contiene la información necesaria para la correcta identificación del club y los equipos inscritos en competición oficial de la Real Federación Andaluza de Fútbol para la temporada correspondiente en alguna de las categorías benjamín, alevín, infantil o cadete.

El acceso al Programa se realiza a través de la página web de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, en la aplicación **ME\_jora D**, diseñada para facilitar a los clubes su proceso de certificación.

[https://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/acsa\\_deporte/](https://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/acsa_deporte/)

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

Inicio Quiénes somos Certificación ACSA Seguridad del paciente Resultados en calidad

Facilitamos herramientas para el desarrollo profesional


Facilitamos herramientas para el desarrollo profesional

Descubre más Catálogo de servicios

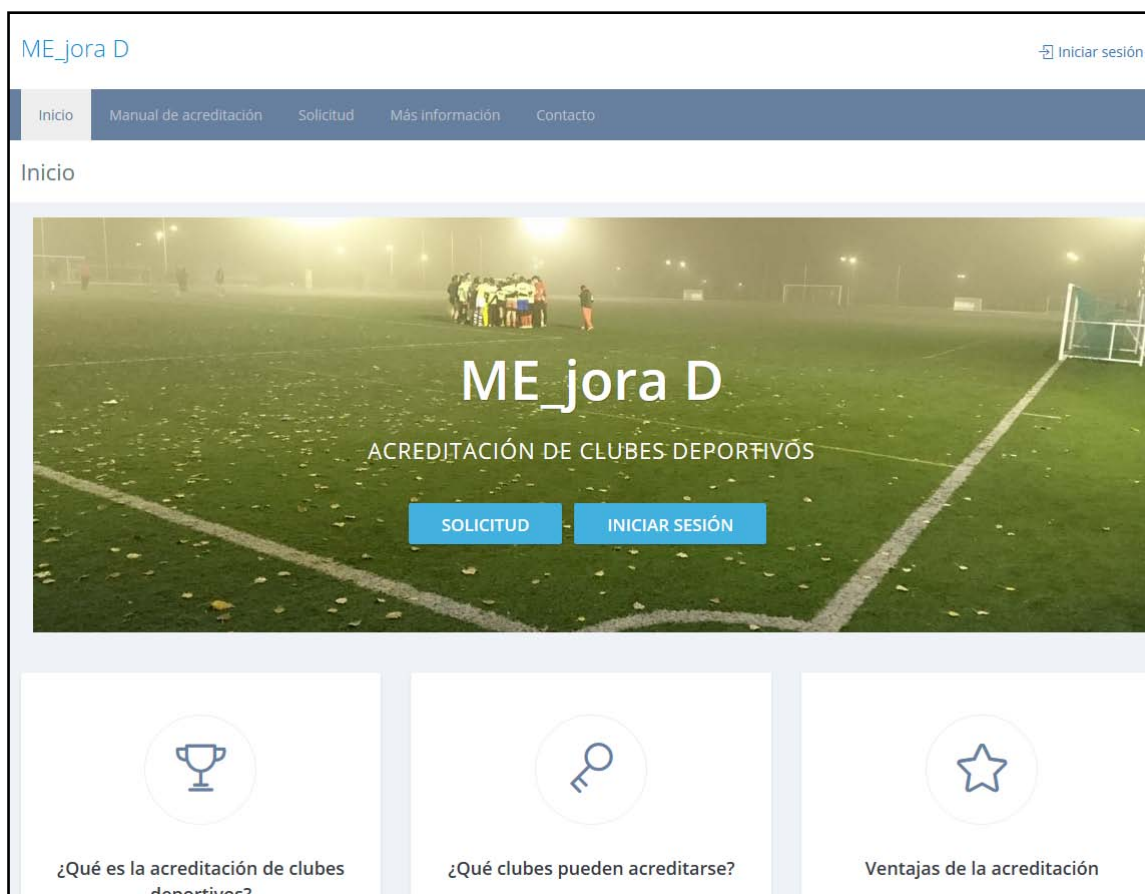
Potenciamos la calidad de los servicios sanitarios y sociales con programas de certificación

Reconocemos con sellos y distintivos la calidad y seguridad

Certificación ACSA

 Centros, unidades sanitarias y servicios sociales ME_jora C	 Profesionales ME_jora P	 Formación continuada ME_jora F
 Deportes ME_jora D	 Web ME_jora W	 Grupos de trabajo ME_jora G

Cuando el responsable del club accede a “ME\_jora D” debe cumplimentar la Solicitud siguiendo las indicaciones.



Una vez aceptada la solicitud, el club recibe un email de aviso con el manual correspondiente y se le asigna un profesional evaluador de la Agencia (Tutor Guía) que le acompañará durante todo su Proceso, a través de la “Zona de comunicación” o mediante contacto telefónico. A partir de ese momento el club tiene acceso a su proyecto de certificación pudiendo iniciar la autoevaluación.

## FASE 2: La Autoevaluación

Esta fase es la más importante para el club. Consiste, fundamentalmente, en recopilar y aportar pruebas procedentes de la actividad desarrollada durante la temporada correspondiente, que pongan de manifiesto el cumplimiento de las buenas prácticas recogidas en el manual de certificación.

**La duración de la fase de autoevaluación coincide con la duración de la temporada.** Las pruebas que aporte el club hacen referencia a las actuaciones desarrolladas durante la temporada en la que realiza el proceso de certificación.

La Agencia ha desarrollado una aplicación informática en entorno web (denominada **ME\_jora D**), que permite al club aportar las pruebas necesarias para alcanzar su Certificación, así como acceder a los contenidos del manual para la certificación de buenas prácticas, consultar ejemplos y referencias en relación con las buenas prácticas, facilitar el desarrollo de la autoevaluación, personalizar el proceso y establecer contacto permanente con la Agencia para la resolución de dudas.

The screenshot displays the 'ME\_jora D' accreditation system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Acogida', 'Zona de comunicación', 'Autoevaluación', 'Recursos/información', and 'Calendario'. The main header shows 'Acreditación de dghdfgh' and a user profile 'dghdfgh'. The central area features a progress bar with three steps: 1. Solicitud (12/07/2017), 2. Autoevaluación en curso (Desde 18/07/2017), and 3. Evaluación. Below this, a section titled '2 EVIDENCIA/S APORTADA/S AUTOEVALUACIÓN' shows a progress bar for 'APORTACIÓN' at 17%. The bottom section is divided into 'ÚLTIMOS MENSAJES' and 'PRÓXIMOS EVENTOS'. The messages section shows a message from 'Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía' dated 18/07/2017 09:43, with a 'Leído' status. The events section lists three 'Convocatoria de evaluación' events with dates 01/09/17, 01/10/17, and 01/11/17.

### FASE 3: La Evaluación

Una vez que el club da por finalizada su autoevaluación, **las pruebas aportadas son evaluadas por un grupo de expertos.**

Si tras la fase de evaluación el club no alcanza la certificación, se abre un periodo de 15 días (periodo de subsanación) en el que podrá corregir las incidencias detectadas aportando nuevas pruebas en aquellas evidencias que hayan sido evaluadas negativamente.

Transcurrido este periodo se evaluarán las nuevas pruebas aportadas y se emitirá el resultado.

### FASE 4: La Certificación

Finalizada la evaluación, en el caso de que el club cumpla con los criterios y estándares definidos en el manual correspondiente, la **Agencia de Calidad Sanitaria emitirá un Informe de Resultados y el Certificado para la concesión del distintivo “Certificado de Buenas Prácticas en el Deporte\_Futbol”.**

En el Informe de Resultados, la Agencia de Calidad proporciona al club una visión acerca del porcentaje de evidencias y pruebas aportadas, así como el nivel de cumplimiento de dichas evidencias tras la fase de evaluación.

El club podrá solicitar la **revisión** del resultado de la evaluación de su proceso dentro de los 15 días siguientes a la fecha de emisión del Informe de Resultados. Dicha revisión se realizará exclusivamente sobre las pruebas aportadas durante la fase de autoevaluación correspondiente a ese proceso de certificación.



**El Certificado de Buenas Prácticas en el Deporte\_Fútbol perderá su validez automáticamente:**

- **Cuando la Federación Andaluza de Fútbol o la Consejería competente en materia de deporte comunique a la ACSA cualquier suceso de especial relevancia**, relacionado con incidentes dentro y fuera del campo, vaya o no acompañado de detracción de puntos, y sea cual sea el momento en el que el hecho se produzca durante el proceso de acreditación.
- **Una vez transcurrida la temporada correspondiente:** Las pruebas que aporta el club hacen referencia, únicamente, a las actuaciones desarrolladas durante la temporada en la que realiza el proceso de certificación; por tanto, la acreditación emitida por ACSA sólo reconoce el cumplimiento de buenas prácticas de la temporada deportiva a la que hace referencia el Certificado correspondiente.

### **Tipos de Pruebas**

Para la Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte, el club debe aportar un único tipo de prueba: **certificados o documentos acreditativos** de las actividades desarrolladas durante la temporada. Estas pruebas hacen referencia, únicamente, a las actuaciones desarrolladas durante la temporada en la que realiza el proceso de certificación.

Para facilitarle la gestión de su Proceso, la Agencia pone a disposición del club un **Calendario** anual, en el que se recogen las fechas de las **Convocatorias de Evaluación** en las que puede finalizar su Autoevaluación y optar a la Evaluación por parte de la Agencia. Cuando un club desea participar en alguna Convocatoria de Evaluación, debe finalizar su Fase de Autoevaluación antes de dicha fecha.

### **Resultados de la Certificación**

Certificarse significa obtener un **reconocimiento**, expreso y público, del compromiso de un club con el juego limpio, la lucha contra la violencia, el racismo, la xenofobia, la intolerancia y las conductas sexistas en el deporte. Sirve también como guía de buenas prácticas y herramienta para la mejora continua en su actividad. Supone la concesión de un distintivo de calidad que reconoce a los equipos comprometidos en esta materia.

Una vez que el club da por finalizada su autoevaluación, la Agencia de Calidad Sanitaria revisa las pruebas aportadas a través de expertos.

Finalizada la evaluación, en el caso de que el club cumpla con los criterios y estándares definidos en el manual correspondiente, la **ACSA emite un Informe de Resultados y el Certificado para la concesión del distintivo “Certificado de Buenas Prácticas en el Deporte\_Futbol”**.

## Herramientas de Apoyo

Para facilitar el proceso de certificación, la Agencia de Calidad Sanitaria pone a disposición de los clubes varias herramientas de apoyo:

- **Manual para la Certificación de Buenas Prácticas en el Deporte:** En formato digital, contiene las buenas prácticas que han sido definidas por el Comité Técnico Asesor. Además, en el manual se encuentran todas las evidencias y pruebas que deberá aportar para avanzar en su certificación.
- **Tutor Guía:** En el momento en el que el club solicita iniciar su Proceso de Certificación de Buenas Prácticas, se le asigna un profesional de la Agencia que le acompañará durante todo el proceso. Su Tutor Guía estará permanentemente en contacto con él, a través de la zona “Zona de comunicación” o mediante contacto telefónico.
- **ME\_jora D:** Con el fin de facilitar especialmente la Fase de Autoevaluación, la Agencia ha diseñado esta aplicación informática en entorno web. ME\_jora D permite al profesional tener una versión actualizada de su manual para la certificación, aportar las pruebas necesarias relacionadas con sus Buenas Prácticas, resolver dudas con su Tutor Guía y consultar el estado de su certificación en cualquier fase del proceso.

## 5> Buenas Prácticas del Manual



I. PREVENCIÓN



II. GESTIÓN DE INCIDENTES



III. INTEGRACIÓN

## **I. Prevención**

## I. Prevención

En relación con la **Prevención**, se observan las siguientes buenas prácticas:

El club:

- está comprometido con el fomento de la vertiente lúdica y formativa del deporte, favoreciendo la generación de actitudes y compromisos cívicos y solidarios de respeto y sociabilidad.
- promueve la formación en valores: trabajo en equipo, comunicación, inclusión, disciplina, respeto, juego limpio, tolerancia, solidaridad, etc.
- fomenta el juego limpio en las manifestaciones deportivas.
- adopta medidas encaminadas a evitar eventos relacionados con la violencia en el ámbito de las competiciones.

<b>Buena práctica01</b>	<b>El club está comprometido con el fomento de la vertiente lúdica y formativa del deporte, favoreciendo la generación de actitudes y compromisos cívicos y solidarios de respeto y sociabilidad.</b>
<b>Propósito:</b> Favorecer un ambiente lúdico y formativo alrededor del deporte.	
<b>Evidencia 01a*</b>	Organización de actividades educativas (charlas, talleres, jornadas, etc.) orientadas al fomento del juego limpio. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actividades realizadas durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*</b>	Participación en iniciativas de solidaridad organizadas por instituciones (federaciones, ayuntamientos, etc.). <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las iniciativas en las que ha participado el club durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01c*</b>	Organización de actividades para el fomento del buen uso de las redes sociales. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actividades organizadas durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 3 evidencias.	

## I. Prevención

<b>Buena práctica02</b>	<b>El club promueve la formación en valores: trabajo en equipo, comunicación, inclusión, disciplina, respeto, juego limpio, tolerancia, solidaridad, etc.</b>
<b>Propósito:</b> Fomentar/asegurar el papel del deporte como instrumento de formación en valores.	
<b>Evidencia 01a*</b>	Organización de jornadas para padres y niños, orientadas al desarrollo de valores, a la sensibilización sobre efectos negativos de determinadas actitudes y conductas, al respeto a deportistas, árbitros, aficiones, etc. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las jornadas organizadas durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*</b>	Puesta en marcha de una Escuela de Padres en el club. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la puesta en marcha de la Escuela de Padres.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Evidencia 02a*</b>	Promoción de la formación continuada de los entrenadores en el ámbito de la formación en valores éticos. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actividades formativas realizadas por los entrenadores durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 02b*</b>	Elaboración y difusión de un protocolo de buenas prácticas dirigido a entrenadores, monitores y voluntarios. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del protocolo durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Evidencia 03a*</b>	Elaboración y difusión de un código de ética deportiva del club. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del código de ética durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 03b*</b>	Elaboración y difusión de una guía de buenas prácticas y código de conducta de madres, padres y familiares. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión de la guía para madres, padres y familiares durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	

## I. Prevención

<b>Buena práctica03</b>	<b>El club fomenta el juego limpio en las manifestaciones deportivas.</b>
<b>Propósito:</b> Crear en el club una cultura de práctica deportiva bajo las reglas del juego limpio.	
<b>Evidencia 01</b>	Elaboración y difusión de un Código de Juego Limpio. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del Código de Juego Limpio durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 02a*</b>	Establecimiento de un sistema de reconocimiento a los deportistas que durante la temporada hayan demostrado un mayor compromiso con los valores del juego limpio. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo del sistema de reconocimiento a los valores del juego limpio definido durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 02b*</b>	Concesión de al menos una tarjeta verde durante la temporada. <b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre las tarjetas verdes concedidas durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	

<b>Buena práctica04</b>	<b>El club adopta medidas encaminadas a evitar eventos relacionados con la violencia en el ámbito de las competiciones.</b>
<b>Propósito:</b> Garantizar el cumplimiento de las recomendaciones y protocolos definidos por los diferentes estamentos, destinados a promover el desarrollo de la práctica deportiva sin incidentes.	
<b>Evidencia 01</b>	Cumplimiento del Protocolo de Acogida del Equipo Arbitral, elaborado por la Federación Andaluza de Fútbol. <b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre la ausencia de incidentes relacionados con el incumplimiento del protocolo durante la temporada en curso.





## II. Gestión de incidentes

En relación con la **Gestión de incidentes**, se observa la siguiente buena práctica:

El club:

- está comprometido con la prevención y erradicación de la violencia, xenofobia, racismo e intolerancia definiendo procedimientos para detectar, gestionar y evitar la repetición de incidentes.

<b>Buena práctica05</b>	<b>El club está comprometido con la prevención y erradicación de la violencia, xenofobia, racismo, LGTBIfobia e intolerancia definiendo procedimientos para detectar, gestionar y evitar la repetición de incidentes.</b>
<b>Propósito:</b> Adoptar medidas orientadas a la prevención de acontecimientos violentos y a promover el juego limpio.	
<b>Evidencia 01a*</b>	Elaboración de un procedimiento de actuación ante actos violentos (incluyendo casos menores, violencia física y verbal, conductas LGTBIfóbicas, etc.). <b>Prueba:</b> Documento acreditativo del procedimiento de actuación ante actos violentos, elaborado durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*</b>	Elaboración y difusión de un reglamento de régimen interno que incluya un sistema disciplinario interno. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del reglamento de régimen interno durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Evidencia 02</b>	Registro y gestión de incidentes con propuesta de mejora. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo del sistema de registro y gestión de incidentes correspondiente a la temporada en curso.
<b>Evidencia 03</b>	Ausencia de sanciones federativas que impliquen detracción de puntos. <b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre la ausencia de sanciones federativas que impliquen detracción de puntos durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 04</b>	Ausencia de conflictos arbitrales que impliquen detracción de puntos. <b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre la ausencia de conflictos arbitrales que impliquen detracción de puntos durante la temporada en curso.



### III. Integración

En relación con la **Integración**, se observa la siguiente buena práctica:

El club:

- garantiza y promueve la igualdad de oportunidades y el acceso no discriminatorio a la práctica deportiva.

<b>Buena práctica06</b>	<b>El club garantiza y promueve la igualdad de oportunidades y el acceso no discriminatorio a la práctica deportiva.</b>
<b>Propósito:</b> Adoptar y desarrollar una perspectiva integradora en las actividades deportivas, de conformidad con la legislación vigente, de manera que se fomente la consecución real y efectiva de la igualdad de oportunidades.	
<b>Evidencia 01a*</b>	Favorecer o fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso y participación en los diferentes estamentos del club (Junta Directiva, organigrama, equipos, etc.), sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actuaciones desarrolladas para favorecer o fomentar la igualdad de oportunidades durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*</b>	Promover la incorporación de las mujeres a los diferentes estamentos del club (Junta Directiva, organigrama, equipos mixtos, equipos femeninos, etc.). <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actuaciones desarrolladas para promover la incorporación de la mujer al club durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01c*</b>	Adoptar medidas para favorecer la accesibilidad al club de las personas con discapacidad. <b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las medidas adoptadas para favorecer la accesibilidad al club durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 3 evidencias.	

## 6> Comité Técnico Asesor

## **6>Comité Técnico Asesor**

Coordinadora:

D.<sup>a</sup> Sheila M.<sup>a</sup> Martín García. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Miembros del Comité:

D. Carlos Marchena López. Exfutbolista profesional.

D. José Luis Munuera Montero. Árbitro de fútbol de Primera División. Comité de Árbitros de Andalucía.

D.<sup>a</sup> Manuela Romero Landa. Presidenta Sporting Club de Huelva.

D. Rafael Carmona Sánchez. Entrenador selección andaluza fútbol base.

D. Vicente Domínguez Bejarano. Real Federación Andaluza de Fútbol.

D. Francisco Márquez Quintana. Jefe de Servicio de Actividades y Programas Deportivos. Dirección General de Actividades y Promoción del Deporte. Consejería de Turismo y Deporte.

D. Pedro Romero Martínez. Asesor Técnico Deportivo. Dirección General de Actividades y Promoción del Deporte. Consejería de Turismo y Deporte.

Nuestro especial agradecimiento a todos los miembros del Comité por su colaboración con la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

## 7> Glosario de términos

## 7>Glosario de términos

### B

**Buena práctica:** conjunto de comportamientos, observables y medibles, que ponen de manifiesto el cumplimiento de determinados estándares de calidad.

### C

**Certificación de buenas prácticas en el deporte:** proceso que observa y reconoce el cumplimiento de estándares de calidad y buenas prácticas relacionadas con el desempeño de una determinada actividad deportiva y, por tanto, el especial compromiso de un club con la calidad y el buen hacer.

### E

**Evidencia:** indicador de cumplimiento que demuestra la realización de una buena práctica.

### I

**Informe de Resultados:** documento emitido por la Agencia que proporciona al club una visión acerca del porcentaje de evidencias y pruebas aportadas, así como el nivel de cumplimiento de dichas evidencias tras la fase de evaluación.

### M

**Manual para la certificación de buenas prácticas en el deporte:** documento que contiene los estándares de calidad o buenas prácticas que deben estar presentes en el desempeño de un club comprometido con la práctica deportiva, de acuerdo a los valores del deporte.

**ME\_jora D:** aplicación informática en entorno web que permite a un club aportar las pruebas necesarias para alcanzar su certificación, así como acceder a los contenidos del manual para la certificación de buenas prácticas, consultar ejemplos y referencias en relación con las buenas prácticas, facilitar el desarrollo de la autoevaluación, personalizar el proceso y establecer contacto permanente con la Agencia para la resolución de dudas.

### P

**Pruebas:** instrumentos o elementos objetivos de medición y evaluación, que determinan el cumplimiento de las evidencias asociadas a cada buena práctica.

## 8> Guía rápida de buenas prácticas



## 8>Guía rápida de buenas prácticas

<b>BLOQUE I. Prevención</b>	
<b>Buena Práctica 01:</b> El club está comprometido con el fomento de la vertiente lúdica y formativa del deporte, favoreciendo la generación de actitudes y compromisos cívicos y solidarios de respeto y sociabilidad.	
<b>Evidencia 01a*:</b> Organización de actividades educativas (charlas, talleres, jornadas, etc.) orientadas al fomento del juego limpio.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actividades realizadas durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*:</b> Participación en iniciativas de solidaridad organizadas por instituciones (federaciones, ayuntamientos, etc.).	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las iniciativas en las que ha participado el club durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01c*:</b> Organización de actividades para el fomento del buen uso de las redes sociales.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actividades organizadas durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 3 evidencias.	
<b>Buena Práctica 02:</b> El club promueve la formación en valores: trabajo en equipo, comunicación, inclusión, disciplina, respeto, juego limpio, tolerancia, solidaridad, etc.	
<b>Evidencia 01a*:</b> Organización de jornadas para padres y niños, orientadas al desarrollo de valores, a la sensibilización sobre efectos negativos de determinadas actitudes y conductas, al respeto a deportistas, árbitros, aficiones, etc.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las jornadas organizadas durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*:</b> Puesta en marcha de una Escuela de Padres en el club.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la puesta en marcha de la Escuela de Padres.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Evidencia 02a*:</b> Promoción de la formación continuada de los entrenadores en el ámbito de la formación en valores éticos.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de las actividades formativas realizadas por los entrenadores durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 02b*:</b> Elaboración y difusión de un protocolo de buenas prácticas dirigido a entrenadores, monitores y voluntarios.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del protocolo durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Evidencia 03a*:</b> Elaboración y difusión de un código de ética deportiva del club.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del código de ética durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 03b*:</b> Elaboración y difusión de una guía de buenas prácticas y código de conducta de madres, padres y familiares.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión de la guía para madres, padres y familiares durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	

<b>Buena Práctica 03:</b> El club fomenta el juego limpio en las manifestaciones deportivas.	
<b>Evidencia 01:</b> Elaboración y difusión de un Código de Juego Limpio.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del Código de Juego Limpio durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 02a*:</b> Establecimiento de un sistema de reconocimiento a los deportistas que durante la temporada hayan demostrado un mayor compromiso con los valores del juego limpio.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo del sistema de reconocimiento a los valores del juego limpio definido durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 02b*:</b> Concesión de al menos una tarjeta verde durante la temporada.	<b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre las tarjetas verdes concedidas durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Buena Práctica 04:</b> El club adopta medidas encaminadas a evitar eventos relacionados con la violencia en el ámbito de las competiciones.	
<b>Evidencia 01:</b> Cumplimiento del Protocolo de Acogida del Equipo Arbitral, elaborado por la Federación Andaluza de Fútbol.	<b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre la ausencia de incidentes relacionados con el incumplimiento del protocolo durante la temporada en curso.

## BLOQUEII. Gestión de incidentes

<b>Buena Práctica 05:</b> El club está comprometido con la prevención y erradicación de la violencia, xenofobia, racismo, LGTBIfobia e intolerancia definiendo procedimientos para detectar, gestionar y evitar la repetición de incidentes.	
<b>Evidencia 01a*:</b> Elaboración de un procedimiento de actuación ante actos violentos (incluyendo casos menores, violencia física y verbal, conductas LGTBIfóbicas, etc.).	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo del procedimiento de actuación ante actos violentos, elaborado durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 01b*:</b> Elaboración y difusión de un reglamento de régimen interno que incluya un sistema disciplinario interno.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo de la elaboración y/o difusión del reglamento de régimen interno durante la temporada en curso.
*Cumplimentación de una de las 2 evidencias.	
<b>Evidencia 02:</b> Registro y gestión de incidentes con propuesta de mejora.	<b>Prueba:</b> Documento acreditativo del sistema de registro y gestión de incidentes correspondiente a la temporada en curso.
<b>Evidencia 03:</b> Ausencia de sanciones federativas que impliquen detracción de puntos.	<b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre la ausencia de sanciones federativas que impliquen detracción de puntos durante la temporada en curso.
<b>Evidencia 04:</b> Ausencia de conflictos arbitrales que impliquen detracción de puntos.	<b>Prueba:</b> Certificado emitido desde la Federación sobre la ausencia de conflictos arbitrales que impliquen detracción de puntos durante la temporada en curso.

**BLOQUEIII. Integración**

**Buena Práctica 06:**El club garantiza y promueve la igualdad de oportunidades y el acceso no discriminatorio a la práctica deportiva.

**Evidencia 01a\*:** Favorecer o fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso y participación en los diferentes estamentos del club (Junta Directiva, organigrama, equipos etc.), sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Prueba:** Documento acreditativo de las actuaciones desarrolladas para favorecer o fomentar la igualdad de oportunidades durante la temporada en curso.

**Evidencia 01b\*:** Promover la incorporación de las mujeres a los diferentes estamentos del club (Junta Directiva, organigrama, equipos mixtos, equipos femeninos, etc.).

**Prueba:** Documento acreditativo de las actuaciones desarrolladas para promover la incorporación de la mujer al club durante la temporada en curso.

**Evidencia 01c\*:** Adoptar medidas para favorecer la accesibilidad al club de las personas con discapacidad.

**Prueba:** Documento acreditativo de las medidas adoptadas para favorecer la accesibilidad al club durante la temporada en curso.

\*Cumplimentación de una de las 3 evidencias.

1 FUT 01

Fútbol

