
	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01	
			Versión: 07	
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020	
			Página 1 de 13	

COPIA CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. CAMPO DE APLICACIÓN**
- 4. DEFINICIONES**
 - 4.1. SGC - Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos
 - 4.2. Manual de Calidad
 - 4.3. Procedimiento
 - 4.4. Registro
 - 4.5. Parte Interesada
 - 4.6. Proceso
- 5. RESPONSABLES**
- 6. CONTENIDO**
 - 6.1. Presentación del INDESA
 - 6.1.1. Misión
 - 6.1.2. Clientes y Servicios
 - 6.1.3. Política de Calidad
 - 6.1.4. Objetivos de Calidad
 - 6.2. Descripción del Sistema de Gestión Integral de la Calidad
 - 6.2.1. Alcance del Sistema de Gestión Integral de la Calidad
 - 6.2.2. Exclusiones
 - 6.2.3. Diagrama de Procesos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad
 - 6.2.4. Relación de Procesos y Procedimientos
 - 6.2.5. Descripción de Procesos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad
- 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**
- 8. NOTAS DE CAMBIO**
- 9. ANEXOS**

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 2 de 13

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión Integral de la Calidad para el cumplimiento de los requisitos del cliente por parte del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, INDESA.

2. ALCANCE

Este manual describe la organización, responsabilidades y estructura del Sistema de Gestión Integral de Calidad del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, INDESA, de acuerdo con los requisitos específicos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Las directrices dadas en este documento aplican para los procesos descritos en el numeral 6.2.3 de este manual, y son responsabilidad del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta INDESA.

4. DEFINICIONES

4.1 SGC - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (NTC-ISO 9001:2015, Pág. 3 – 4.4-4.4.1-4.4.2)

Es un Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

4.2 Manual de Calidad: (NTC-ISO 9001:2015, Pág. 3 – 4.4)


Es un documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

4.3 Procedimiento: (NTC-ISO 9001:2015, Pág. 3– 4.4.1-4.4.2)

Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

4.4 Registro: (NTC-ISO 9001:2015, Pág. 10 – 7.5.3)

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 3 de 13

COPIA CONTROLADA

4.5 Parte Interesada: (NTC-ISO 9001:2015, Pág. 2 – 4.2)

Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

4.6 Proceso: (NTC-ISO 9001:2015, Pág. 3 – 4.4)

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5. RESPONSABLES

Son responsables de velar por la aplicación de este documento, el Gerente y el Representante de la Dirección.

6. CONTENIDO

6.1 Presentación del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA


6.1.1 Misión

Promover, fomentar y ejecutar programas deportivos, la actividad física, la educación física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, que contribuya al desarrollo humano, fortalezca la sana convivencia, mediante la oferta de programas en espacios que beneficien al mejoramiento de la cultura ciudadana y la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Sabaneta.

6.1.2 Servicios y Clientes

Los servicios que ofrece el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, INDESA son:

Servicio	Clientes
Gestión de Educación física y Recreación	Comunidad Sabaneteña
Gestión del Deporte Competitivo	Deportistas individuales Deportistas de conjunto
Gestión de Torneos	Comunidad Sabaneteña
Gestión de Actividad Física	Comunidad Sabaneteña
Gestión en orientación en Salud	Usuarios y deportistas del INDESA
Gestión Infraestructura Escenarios Deportivos	Usuarios y deportistas del INDESA

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01	
			Versión: 07	
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020	
			Página 4 de 13	

COPIA CONTROLADA

6.1.3 Política de Calidad

“En el INDESA nuestro compromiso es promover, apoyar, asesorar y acompañar la práctica del deporte, la recreación, educación física y salud deportiva acorde con las necesidades de la comunidad, las condiciones del entorno y garantizando la gestión del riesgo. Orientados por personal competente y comprometido con el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo”.


6.1.4 Objetivos de Calidad

1. Brindar servicios deportivos, recreativos y de salud para el uso adecuado del tiempo libre, que satisfagan a toda la comunidad Sabaneteña.
2. Incrementar el nivel de permanencia de los usuarios de los servicios de orientación deportiva para la recreación, de manera que puedan obtener los beneficios de la práctica deportiva.
3. Garantizar la idoneidad del personal que orienta los diferentes servicios, promoviendo el trabajo interdisciplinario.
4. Aumentar el nivel de eficacia de los servicios de orientación en salud para la práctica deportiva.

Para medir el logro de los objetivos de calidad, se tendrá en cuenta los resultados de la medición de los procesos misionales

Objetivo	Indicador	Meta
1	Nivel de satisfacción de los usuarios y deportistas	90% anual
2	Nivel de asistencia de usuarios y deportistas	80% anual
3	Nivel de logros deportivos	60% anual
4	Nivel de eficacia de los servicios de salud	70% anual
5	Nivel de competencias del personal	90% anual

6.2 Descripción del Sistema de Gestión de la Calidad

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 5 de 13

COPIA CONTROLADA

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

6.2.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio de orientación deportiva en procesos de deporte formativo, recreativo y competitivo a través de escuelas del deporte y procesos de orientación en salud por medio de la educación física, la recreación y el fomento de estilos de vida saludable para la comunidad.

6.2.2 Exclusiones

- **Requisito 8.3 NTC-ISO 9001:2015: Diseño y Desarrollo**

La prestación de los servicios del INDESA se hace como ejecución de los programas contenidos en el Plan de Desarrollo, el cual es definido por la Administración Municipal, por lo tanto, el INDESA no diseña sus servicios, sino que efectúa la planificación y realización de cambios en los mismos.

- **Requisito 7.1.5.2 NTC-ISO 9001:2015: Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición)**

Para la prestación de los servicios planificados por el INDESA no se utilizan dispositivos o equipos de medición que demanden un control metrológico sobre su precisión y exactitud.

Para garantizar la conformidad de los servicios, se efectúa mantenimiento preventivo a la infraestructura en la cual se incluyen los equipos e implementos deportivos utilizados.



FORMATO: MANUAL DE CALIDAD

MACRO PROCESO:
EVALUATIVO

PROCESO: (GEM)
GESTIÓN EVALUACIÓN Y
MEJORAMIENTO

Código: MA-EV-01

Versión: 07


Fecha de Aprobación:
Julio 01 del 2020

Página 6 de 13

COPIA CONTROLADA

6.2.3 Diagrama de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01	
			Versión: 07	
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020	
			Página 7 de 13	

COPIA CONTROLADA


6.2.4 Relación de Procesos y Procedimientos

Procesos Estratégicos (2)

PROCESO		PROCEDIMIENTO	
Código	Nombre	Código	Nombre
DO-01	Direccionamiento Organizacional (DO)	PD-DO-01	Gestión administrativa
		PD-DO-02	Planificación de los servicios
		PD-DO-03	Revisión por la dirección
GPP-02	Gestión Planeación y Proyectos (GPP)	PD-GPP-01	Planeación y proyectos
GC-03	Gestión de Comunicaciones públicas	PD-GC-01	Comunicación Interna
		PD-GC-02	Comunicaciones Externa
		PD-GC-03	Retroalimentación con el cliente

Procesos Misionales (4)

PROCESO		PROCEDIMIENTO	
Código	Nombre	Código	Nombre
GER-05	Gestión de Educación Física y Recreación (GER)	PD-GED-01	Programas y Eventos recreativos
		PD-GED-02	Educación Física
GDC-06	Gestión del Deporte Competitivo (GDC)	PD-GFR-01	Orientación Deportiva para la Competencia
GT-06-1	Gestión Torneos (GT)	PD-GT-01	Gestión de Eventos Deportivos
GAF-07	Gestión Actividad Física (GAF)	PD-GAF-01	Actividad física dirigida
GOS-07-1	Gestión Orientación en Salud (GOS)	PD-GOS-01	Plan de emergencias y Contingencias
		PD-GOS-02	Reglamento para el uso y disfrute de las zonas Húmedas
		PD-GOS-03	Gestión de Orientación en Salud para la Práctica Deportiva
		PD-GOS-04	Plan de Emergencia y Rescate en Piscina
GIED-08	Gestión Infraestructura Escenarios Deportivos (GIED)	PD-GIED-01	Gestión de Infraestructura y Mantenimiento de Escenarios

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 8 de 13

COPIA CONTROLADA


			Deportivos
--	--	--	------------

Procesos de Apoyo (4)

PROCESO		PROCEDIMIENTO	
Código	Nombre	Código	Nombre
GR-09	Gestión de Recursos Almacén (GR)	PD-GR-01	Gestión de recursos Físicos de Almacén y gestión de Compras
GR-09	Gestión de Recursos Talento Humano (GR)	PD-GR-01	Capacitación para la práctica deportiva (Gestión de Recursos Humanos)
GJC-10	Gestión Jurídica y Contratación (GJC)	PD-GJC-01	Gestión de Contratación
		PD-GJC-02	Informe de Gestión
GCP-11	Gestión Contable y Presupuestal (GCP)	PD-GCP-01	Realización de Pagos
		PD-GCP-02	Realización de Recaudos
		PD-GCP-03	Operación en el Sistema de Información Contable
GF-11-1	Gestión Financiera (GF)	PD-GF-01	Realización de Pagos
		PD-GF-02	Realización de Recaudos
		PD-GF-03	Operación en el Sistema de Información Contable
GD-12	Gestión Documental (GD)	PD-GD-01	Consulta, préstamo y gestión de correspondencia enviada y recibida
		PD-GD-02	Conservación y custodia
		PD-GD-03	Transferencia

Procesos de Evaluativos (1)

PROCESO		PROCEDIMIENTO	
Código	Nombre	Código	Nombre
GEM-13	Gestión de la Evaluación y Mejoramiento (GEM)	PD-GEM-01	Riesgo y oportunidades
		PD-GEM-02	Mejora continua

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 9 de 13

COPIA CONTROLADA

		PD-GEM-03	Sistema documental del SGI
		PD-GEM-04	Auditorías internas del Municipio.

6.2.5 Descripción de Procesos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad

Procesos Estratégicos (2)

- **DO-01 Direccionamiento Organizacional (DO)**

Este proceso comprende desde la formulación del direccionamiento plan estratégico. Inicia con la elaboración del plan de acción y se realiza un seguimiento periódico a su ejecución por la revisión por la dirección, y termina con la rendición de cuentas a la comunidad y demás partes interesadas y además la definición responsabilidades, autoridades y la asignación del Representante de la Dirección.

- **GPP- 02 Gestión de Planeación y Proyectos (GPP)**

Se realiza la planeación y formulación de proyectos hasta el seguimiento y control de la ejecución del mismo, presentar informes a las entidades interesadas.


- **GC-03 Gestión de Comunicaciones Públicas (GC)**

Permite llevar a cabo una verdadera articulación entre la visión, misión y objetivos de la entidad, con unas excelentes relaciones interpersonales con sus grupos de interés internos y externos, la comunicación pública tiene una dimensión estratégica, al ser factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la organización.

Procesos Misionales (4)

- **GER-05 Gestión Educación Física y Recreación (GER)**

Establece las etapas necesarias para la prestación de servicios de orientación en iniciación y formación deportiva, para la realización de eventos de formación y actividad física. Su ejecución incluye la planeación de la prestación del servicio, el control y evaluación por parte de los

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 10 de 13

COPIA CONTROLADA

responsables con el propósito de medir la satisfacción de los usuarios de los programas, para que de esta manera se garantice la mejora continua.

- **GDC-06 Gestión del Deporte Competitivo (GDC)**

Establece las etapas necesarias para la prestación de servicios de orientación deportiva para la competencia y para la realización de eventos deportivos. Su ejecución incluye la planeación de la prestación del servicio y el control y evaluación por parte de los responsables con el propósito de medir la satisfacción de los deportistas, para que de esta manera se garantice la mejora continua.

- **GT-06-1 Gestión de Torneos (GT)**

Inicia con la convocatoria y elaboración del plan anual y finaliza una vez se ha ejecutado el plan y evaluado la participación en competencias durante el año.

- **GAF-07 Gestión de Actividad Física (GAF)**


Establece las etapas necesarias para la prestación de servicios de actividad física dirigida y para la realización de programas y eventos recreativos. Su ejecución incluye la planeación de la prestación del servicio, el control y evaluación por parte de los responsables con el propósito de medir la satisfacción de los usuarios de los programas y eventos recreativos, para que de esta manera se garantice la mejora continua.

- **GOS-07-1 Gestión en Orientación en Salud (GOS)**

Mediante su ejecución se prestan los servicios de orientación en salud y capacitación para la práctica deportiva como un apoyo tanto a usuarios como deportistas con el fin de contribuir a la mejora del desempeño y a la obtención de mayores beneficios derivados de la práctica del ejercicio físico.

- **GIED-08 Gestión infraestructura Escenarios Deportivos (GIED)**

A través del cual se determinan, y proporcionan los recursos físicos para implementar, operar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas y se proporcionan los recursos para mantener la infraestructura de acuerdo a la demanda que se presente con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los Usuarios.

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 11 de 13

COPIA CONTROLADA

Procesos de Apoyo (4)

- **GR-09 Gestión de Recursos (Almacén)**

Incluye la gestión de todas las compras, desde la identificación de la necesidad hasta la reevaluación de los proveedores para tomar acciones de mejora. También se establece la forma como se lleven a cabo la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y la forma como se almacena, controla y distribuye la información.

- **GR-09-1 Gestión de Recursos (Talento Humano)**

Permite llevar a cabo la planificación de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del Contratista. Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la Entidad, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación de desempeño.

- **GJC-10 Gestión Jurídica y Contratación (GJC)**


Mediante su ejecución se realiza la contratación de servicios técnicos, tecnológicos, profesionales y otros necesarios para el funcionamiento y la prestación de servicios. Este proceso se ejecuta a partir de la identificación de necesidades de contratación del Recurso Humano, previa verificación de la existencia de disponibilidad presupuestal, además para garantizar que los servicios contratados cumplen con los requerimientos, se evalúa la prestación del servicio mediante el informe de gestión

- **GCP-11 Gestión Contable y Presupuestal**

Este proceso comprende desde la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto, realización, seguimiento y ejecución al presupuesto, hasta el pago de obligaciones y entrega de informes contables y financieros.

- **GF-11-1 Gestión Financiera**

El proceso Lleva a cabo recaudo tanto de taquilla como cuentas bancarias, Alimenta el sistema financiero tanto de ingresos como egresos, lleva el manejo de la caja menor y se realizan todos los pagos (proveedores, nomina, a terceros, etc)

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01	
			Versión: 07	
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020	
			Página 12 de 13	

COPIA CONTROLADA

▪ **GD-12 Gestión Documental (GD)**

Incluye la gestión documental (generación, control y preservación de la información). Garantizando de forma adecuada y responsable el acceso para el préstamo, consulta y entrega de copia de documentos que se encuentran bajo custodia del Archivo Central; de igual manera, establecer lineamientos para centralizar, distribuir y gestionar la correspondencia recibida y producida (interna –externa) por las funciones propias del INDESA, a fin de garantizar su control, gestión y correcto archivo y contribuyendo con la atención y respuesta a las partes interesadas, usuarios internos y externos del Instituto.

Procesos de Evaluativos (1)

▪ **GEM-013 Gestión de la Evaluación y Mejoramiento**


Permite recopilar y analizar los datos referentes a la satisfacción de los usuarios, la capacidad de los procesos, la conformidad de los servicios y los resultados del control a los proveedores y personal contratista con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad e identificar las oportunidades de avance necesarias para el mantenimiento y mejora continua del mismo.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

8. NOTAS DE CAMBIO

Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio
Se incluyen indicadores de medición de los objetivos de calidad y su porcentaje de ponderación, se modifica el diagrama de procesos y la descripción de los mismos.	Numerales 6.2.3., 6.2.4 y 6.2.5 todos los anexos relacionados en el numeral 9.
Adecuación del Sistema de Gestión Integral de la Calidad a la norma técnica ISO 9001: 2008 y NTCGP1000:2004.	Numerales 6.1.1, 6.1.4, 6.2.3, 6.2.4 y 6.2.5 e inclusión en los anexos de la caracterización de dos nuevos procesos.
Se agrega proceso de auditorías de control interno	Relación de procesos y procedimientos

	FORMATO: MANUAL DE CALIDAD		Código: MA-EV-01
			Versión: 07
	MACRO PROCESO: EVALUATIVO	PROCESO: (GEM) GESTIÓN EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Fecha de Aprobación: Julio 01 del 2020
			Página 13 de 13

COPIA CONTROLADA

Se agregaron los procedimientos para la gestión documental dentro del macro proceso gestión de recursos físicos e infraestructura	Relación de procesos y procedimientos
Adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad a la norma técnica ISO 9001: 2015	Relación de procesos y procedimientos
 9. ANEXOS 	
<p>Anexo No. 1 Descripción del Proceso: DO-01 Direccionamiento organizacional. Anexo No. 2 Descripción del Proceso: GPP-02 Gestión Planeación Y Proyectos Anexo No. 3 Descripción del Proceso: GC-03 Gestión de comunicaciones.</p> <p>Anexo No. 4 Descripción del Proceso: GER-05 Gestión Educación física y Recreación. Anexo No. 5 Descripción del Proceso: GDC-06 Gestión Deporte competitivo. Anexo No. 6 Descripción del Proceso: GT-06-1 Gestión de torneos. Anexo No. 7 Descripción del Proceso: GAF-07 Gestión de actividad física. Anexo No. 8 Descripción del Proceso: GOS-07-1 Orientación en Salud. Anexo No. 9 Descripción del Proceso: GIED-08 Gestión Infraestructura Escenarios</p> <p>Anexo No. 10 Descripción del Proceso: GR-09 Gestión de Recurso Almacén Anexo No. 11 Descripción del Proceso: GR-09-1 Gestión de Recurso Talento Humano Anexo No.12 Descripción del Proceso: GJC-10 Gestión jurídica y contratación. Anexo No.11 Descripción del Proceso: GCP-11 Gestión Contable y Presupuestal Anexo No.12 Descripción del Proceso: GF-11-1 Gestión financiera Anexo No.12 Descripción del Proceso: GD-12 Gestión Documental</p> <p>Anexo No 13: Descripción del Proceso: GEM-13: Gestión de la evaluación y Mejoramiento.</p>	

Elaborado por: Representante por la dirección	Aprobado por: Nelson Ríos Muñeton	Fecha de Edición: Diciembre 06 del 2021
---	---	---