



# MANUAL DE CALIDAD

**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y  
RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL**

**JAILER PEREZ GARCÍA**  
Director General INDUPAL

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 43</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	5
<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....	7
<b>GENERALIDADES DEL PROYECTO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>MARCO JURÍDICO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> .....	9
<b>MISIÓN</b> .....	9
<b>VISIÓN</b> .....	9
<b>VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	9
<b>CÓDIGO DE INTEGRIDAD</b> .....	10
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	11
<b>PLANTA GLOBAL</b> .....	11
<b>ORGANIGRAMA</b> .....	12
<b>CONTENIDO NTC ISO 9001:2015</b> .....	13
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	13
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b> .....	13
<b>4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> .....	13
<b>MATRIZ DE CLIENTES Y REQUISITOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	17
<b>EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	18
<b>4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b> .....	18
<b>INTERACCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	18
<b>DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	18
<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	22

<b>5. LIDERAZGO</b> .....	22
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b> .....	22
<b>5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE</b> .....	23
<b>5.2 POLITICA</b> .....	24
<b>5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b> .....	24
<b>6. PLANIFICACION</b> .....	25
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS</b> .....	25
<b>6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b> .....	25
<b>7. APOYO</b> .....	27
<b>7.1. RECURSOS</b> .....	27
<b>7.1.2 PERSONAS</b> .....	27
<b>7.1.3 INFRAESTRUCTURA</b> .....	29
<b>7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b> .....	29
<b>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> .....	30
<b>7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES</b> .....	30
<b>7.2 COMPETENCIA</b> .....	30
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b> .....	31
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b> .....	31
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b> .....	31
<b>7.5.1 GENERALIDADES</b> .....	31
<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</b> .....	32
<b>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b> .....	33
<b>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b> .....	33
<b>8. OPERACIÓN</b> .....	34
<b>8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b> .....	34
<b>8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> .....	35
<b>8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b> .....	35
<b>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS CON EL SERVICIO</b> .....	35
<b>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO</b> .....	35



8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS . ¡Error! Marcador no definido.	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	37
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL .....	37
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	38
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO .....	38
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	38
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	38
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS .....	39
8.5.4 PRESERVACIÓN .....	39
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	39
8.7 CONTROL DE LAS SILDAS NO CONFORMES .....	39
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	40
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	40
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	40
9.2. AUDITORÍA INTERNA .....	40
9.3. REVISION POR LA DIRECCION .....	41
9.3.1 GENERALIDADES .....	41
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	41
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	42
10. MEJORA.....	42
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	42
10.3 MEJORA CONTINUA.....	42

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 43</b>

## OBJETIVO

El objeto del Manual de Calidad es definir y describir el Sistema de Gestión de Calidad, presentar los niveles de autoridad y responsabilidad, orientar a las partes interesadas respecto a la plataforma estratégica, normas, políticas, procedimientos, lineamientos, controles y demás herramientas establecidos en el sistema y orientadas hacia la mejora en la prestación del servicio.

El Sistema de Gestión de la calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar- INDUPAL está enfocado hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios. El Sistema se desarrolla para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de todas las actividades que se realizan en las diferentes dependencias de la entidad y es de obligatorio cumplimiento por parte de todos sus funcionarios, a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la excelencia en los servicios prestados y la Mejora Continua.

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar- INDUPAL para el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios y describe la manera como se dará cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.

Esta implementación se ha realizado gracias al compromiso de la alta dirección y de todos los colaboradores de la empresa, quienes han aunado el suficiente esfuerzo para la ejecución del sistema de acuerdo a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

Como resultado de lo anterior, se presenta el Manual de Calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar- INDUPAL, documento de gestión que especifica la estructura y cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad como herramienta para facilitar la socialización de los procesos, sus interacciones y la capacidad de la empresa para proveer en forma coherente su servicio.

El Manual del Sistema de Gestión Integral es comunicado a las partes interesadas a través del link del SGI, de manera controlada. Se actualizará cada vez que se considere necesario para garantizar la correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos de ley y se modificará conforme a lo establecido en el SGI. Una vez aprobado se publicará como documento del Sistema de Gestión Integral y se socializará a todos los funcionarios, quienes a su vez podrán consultar el documento a través del link del SGI.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 43</b>

## MARCO NORMATIVO

El presente Manual de Calidad se basa en lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015– Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos y el decreto 1499 de 2017 que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La Constitución Política de Colombia hace referencia al deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, y por comprensión, a la educación física, en el Artículo 52. Adicionalmente, el Artículo 67 es contundente al establecer que el estado debe “, velar por la formación moral, intelectual y física de los educandos”, lo cual señala la obligatoriedad y el derecho de la educación física para los educandos.

Artículo 44. De La Constitución Política. Son Derechos Fundamentales de los Niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión.

Ley General de Educación, la Ley 115 de 1994 reconoce la educación física como uno de los fines de la educación colombiana ( artículo 5) de la educación preescolar (artículo 15; literal d), como uno de los objetivos de la educación básica tanto para el ciclo de primaria (artículo 21; literales h, i,j) como del ciclo secundario (artículo 16,20,21,22), su carácter de proyecto pedagógico transversal y obligatorio (artículo 14), la define como área fundamental y obligatoria en general del currículo (artículo 23 y de la media ( Artículo 32).

La Ley 115 DE 1994 en su Artículo 14, Parágrafo 2, fija la financiación de los programas de educación física como responsabilidad de los respectivos municipios “con cargo a la participación de los ingresos corrientes de la nación, destinados por ley para tales áreas de inversión social.

Ley 100 de Seguridad Social en Salud. La Ley 100 de seguridad social en salud, en su área de Promoción y Prevención, sugiere la actividad física como una herramienta para prevenir enfermedades cerebro-cardio-pulmonares y enfermedades crónicas que afecten tanto la morbilidad de la población.

LEY 181 DE 1995 (LEY GENERAL DEL DEPORTE), Regula el derecho a la práctica de la educación física, el deporte, la recreación y aprovechamiento del tiempo libre y establece la implantación, el fomento, patrocinio, masificación, planificación, coordinación, ejecución, asesoramiento y práctica de la educación física, el deporte y la recreación; y la creación del Sistema Nacional del Deporte.

El Sistema Nacional del Deporte establece la articulación de organismos para permitir el acceso de la comunidad al deporte, la educación física, la recreación, la educación extraescolar y el aprovechamiento del tiempo libre (Artículo 46; los Objetivos del Sistema Nacional (Artículo 47 y 48); la elaboración del Plan Nacional de Deporte, la Recreación y la Educación Física (Artículo 64) y plan de Inversiones (Artículo 52, 53, 54,55, 56 y 57).

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 6 de 43</b>

DECRETO 1228 DE 1995, Reglamenta la ley 181 de 1995

El ACUERDO 033 DE 1995 proferido por el Honorable Concejo del Municipio de Valledupar, por medio del cual se creó el Instituto de deportes y recreación de Valledupar INDUPAL.

ACUERDO 011 DE 1999. Crea la sobre tasa Deportiva en el Municipio de Valledupar.

LEY 489 DE 1998 dicta entre otras, normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades públicas, quienes deben prestar su colaboración entre sí para lograr resultados óptimos en su gestión y cumplimiento de los fines del Estado.

LEY 582 DEL 2000, por medio del cual se define el deporte asociado a personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales.

El Acto Legislativo No 002 de 2000, por medio del cual se modifica el "Artículo 52. CN" y establece: "El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. El deporte y la recreación, forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre.

El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas".

Igualmente, la Ley 617 del 2000, establece el deber de la entidad territorial de adoptar el Plan Sectorial del Deporte de conformidad con la legislación vigente.

DECRETO 641 DEL 2001, reglamenta la ley 582 del 2000, se crea el Comité Paralímpico colombiano.

LEY 845 DEL 2003, Se dictan normas sobre prevención y lucha contra el dopaje.

DECRETO 1085 DEL 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo del Deporte.

LEY 1967 DEL 2017, Por lo cual se transforma el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación y la Actividad Física y aprovechamiento del tiempo libre (Coldeportes) en el Ministerio.

LEY 2023 DE 2020, mediante la cual se crea la Tasa Pro deporte y Recreación.

Plan Decenal del Deporte, la Recreación, la Educación Física y la Actividad física para el desarrollo humano, la Convivencia y la Paz, 2020 – 2029.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019 – 2022. Pacto por Colombia pacto por la equidad

PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2020 – 2023. Lo Hacemos Mejor

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020 – 2023. Valledupar en Orden

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 43</b>

## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, creado por intermedio del Acuerdo 033 de septiembre 12 de 1995, es un Establecimiento de derecho público del orden municipal, dotado de autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente; cuyo objeto es Planear, programar, ejecutar y controlar las actividades deportivas, recreativas y de educación física (deporte formativo), conforme a las necesidades de la comunidad (deporte social comunitario), fomentar su difusión, coordinar el desarrollo de programas y proyectos con los diferentes organismos deportivos (deporte asociado) y garantizar una adecuada administración y conservación de los escenarios deportivos (Infraestructura); y contribuir con la formación integral de los Valleduparenses. Con la participación directa de la ciudadanía y la coordinación interinstitucional, difundir modelos de vida saludables y promover el bienestar social de todos los habitantes, especialmente de los sectores sociales más vulnerables.

El Objeto misional de INDUPAL Valledupar es: “Dirigir, Planear, programar, ejecutar y controlar las actividades deportivas, recreativas, de actividad física, hábitos y estilos de vida saludable, educación física, actividades extraescolares y buen uso y aprovechamiento del tiempo libre, conforme a las necesidades de la comunidad, en especial de los sectores más vulnerables; fomentando su difusión, inclusión y acceso a la información; coordinando el desarrollo y ejecución de los programas, procesos, proyectos y actividades con Entidades de derecho público, derecho privado con o sin ánimo de lucro y organismos de deporte asociado y profesional; y gestionando y ejecutando recursos para el diseño, construcción, adecuación y mantenimiento de la Infraestructura Deportiva del municipio y garantizando una adecuada administración y conservación de los parques y escenarios deportivos a su cargo.

Para la gestión de sus actividades y la atención al público, la entidad pone a disposición la siguiente información:

- **Dirección:** Calle 28 No 13 – 65, barrio 12 de Octubre
- **Tel:** (5) Tel. 562 3279
- **E-mail:** [secretaria@indupalvalledupar.gov.co](mailto:secretaria@indupalvalledupar.gov.co)
- **Horario de Atención:** Lunes a viernes de 08:00AM a 12:00PM y de 02:00PM a 06:00PM
- **WEB:** <https://www.indupalvalledupar.gov.co/>

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 8 de 43</b>

## **GENERALIDADES DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL**

El Establecimiento público encargado de fomentar el Deporte, la recreación y la Actividad Física, se constituye como una Entidad descentralizada de derecho público del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio independiente.

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, creado por intermedio del Acuerdo 033 de septiembre 12 de 1995, es un Establecimiento de derecho público del orden municipal, dotado de autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente; cuyo objeto es Planear, programar, ejecutar y controlar las actividades deportivas, recreativas y de educación física (deporte formativo), conforme a las necesidades de la comunidad (deporte social comunitario), fomentar su difusión, coordinar el desarrollo de programas y proyectos con los diferentes organismos deportivos (deporte asociado) y garantizar una adecuada administración y conservación de los escenarios deportivos (Infraestructura); y contribuir con la formación integral de los Valduparences. Con la participación directa de la ciudadanía y la coordinación interinstitucional, difundir modelos de vida saludables y promover el bienestar social de todos los habitantes, especialmente de los sectores sociales más vulnerables.

### **NATURALEZA**

El Establecimiento público encargado de fomentar el Deporte, la recreación y la Actividad Física, se constituye como una Entidad descentralizada de derecho público del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio independiente.

### **ORGANIZACIÓN.**

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, está conformado:

- Una Junta Directiva, como principal Órgano de Dirección,
- Un Director General de Entidad Descentralizada, quien actuará como Administrador y será el Representante Legal de la Entidad y
- Una planta de personal, que garantice el normal funcionamiento y el cumplimiento de los fines misionales de la Entidad descentralizada.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 9 de 43</b>

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### MISIÓN

Fomentar, organizar y dirigir el deporte, la recreación y la actividad física de conformidad con los procesos de Planeación Nacional, Departamental y Municipal, las políticas de gestión pública del Departamento Administrativo de Planeación y de la Función Pública y los Lineamientos establecidos en el Sistema Nacional del Deporte por parte del Ministerio del Deporte; dar legalidad al proceso de constitución, reconocimiento deportivo y renovación de clubes y asociaciones deportivas y administrar y conservar el uso de parques y escenarios deportivos del municipio de Valledupar, a su cargo.

### VISIÓN

En el 2029 el Instituto de deporte, recreación y actividad física de Valledupar, será reconocido a nivel Nacional e Internacional, como una Entidad Transparente, Líder y participativa, con certificación de calidad acreditada para el desarrollo y promoción de su objeto misional, la aplicación e implementación de las políticas públicas del sector, los lineamientos del Sistema Nacional del Deporte y la organización de grandes eventos deportivos, con amplio reconocimiento de los Organismos deportivos y la población en general del municipio.

### VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión del Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL son:

- **Responsabilidad:** Es la facultad que tienen las personas para tomar decisiones conscientemente y aceptar las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos.
- **Transparencia:** Nos sitúa en el entorno de las instituciones públicas, y éstas son transparentes cuando hacen pública, o entregan a cualquier persona interesada, información sobre su funcionamiento y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que toma decisiones sobre el gasto, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrece, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados.
- **Integridad:** Es la cualidad de quien tiene entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento.
- **Lealtad:** Consiste en nunca darle la espalda a determinada persona, grupo social y que están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, es decir, el cumplimiento de honor y gratitud.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 43</b>

- **Excelencia:** Es la característica de ser bueno, de hacer las cosas de manera óptima y nos impulsa a ser mejores cada día, y no por competir con otros, sino por ponernos en reto a nosotros mismos para crecer, para llegar más lejos.
- **Servicio:** Es una actitud de vida, es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más placentera la vida; tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.

## CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los valores adoptados por el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar- INDUPAL son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la Importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común, es la mutua colaboración de un grupo de personas (equipo) con el fin de alcanzar un resultado determinado.



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

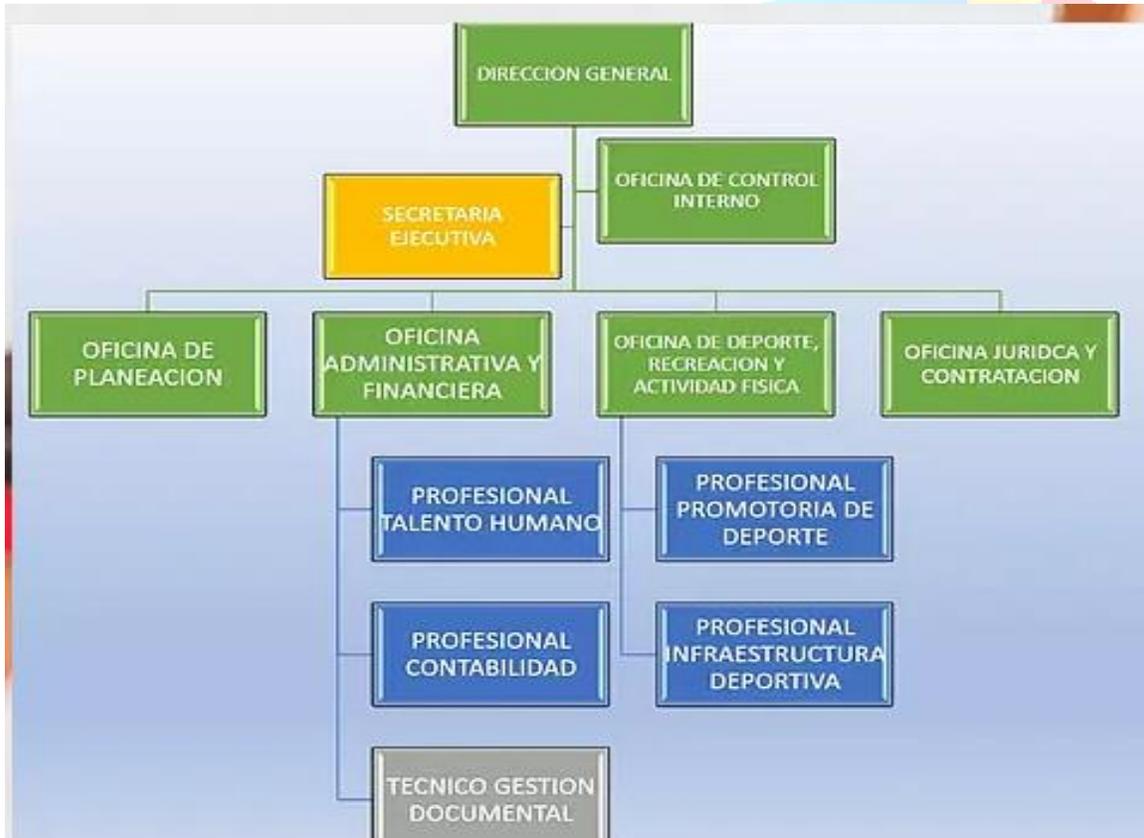
El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar- INDUPAL tiene definida su estructura de acuerdo a lo establecido en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales relacionado a continuación:

### PLANTA DE PERSONAL

PLANTA DE PERSONAL POR DEPENDENCIAS INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE VALLEDUPAR INDUPAL							
N° DE CARGOS	DENOMINACION DEL CARGO	NIVEL	CODIGO	GRADO	TIPO DE VINCULACION	DEPEDENCIA	CARGO DE JEFE INMEDIATO
<b>DIRECCION</b>							
1	DIRECTOR	DIRECTIVO	050	03	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	DIRECCIÓN	ALCALDE MUNICIPAL
1	SECRETARIA EJECUTIVA	ASISTENCIAL	425	5	CARRERA ADMINISTRATIVA (PROVISIONALIDAD)	DIRECCIÓN	DIRECTOR
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>							
1	JEFE DE OFICINA	DIRECTIVO	006	02	PERIODO FIJO	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR
<b>OFICINA DE PLANEACION</b>							
1	JEFE DE OFICINA	DIRECTIVO	006	02	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	OFICINA DE PLANEACION	DIRECTOR
<b>OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>							
1	JEFE DE OFICINA	DIRECTIVO	006	01	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECTOR
1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (TALENTO HUMANO)	PROFESIONAL	219	2	CARRERA ADMINISTRATIVA (PROVISIONALIDAD)	OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECTOR
1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (CONTABILIDAD)	PROFESIONAL	219	2	CARRERA ADMINISTRATIVA (PROVISIONALIDAD)	OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	JEFE DE OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
1	TECNICO ADMINISTRATIVO (GESTIÓN DOCUMENTAL)	TECNICO	367	3	CARRERA ADMINISTRATIVA (PROVISIONALIDAD)	OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	JEFE DE OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<b>OFICINA DE DEPORTES, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA</b>							

1	JEFE DE OFICINA	DIRECTIVO	006	01	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	OFICINA DE DEPORTES	DIRECTOR
3	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (PROMOTOR DE DEPORTES)	PROFESIONAL	219	2	CARRERA ADMINISTRATIVA (PROVISIONALIDAD)	OFICINA DE DEPORTES	JEFE DE OFICINA DE DEPORTES
1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (GESTOR DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS)	PROFESIONAL	219	2	CARRERA ADMINISTRATIVA (PROVISIONALIDAD)	OFICINA DE DEPORTES	JEFE DE OFICINA DE DEPORTES
<b>OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN</b>							
1	JEFE DE OFICINA	DIRECTIVO	006	01	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	DIRECTOR
14	<b>TOTAL</b>						

## ORGANIGRAMA



	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 13 de 43</b>

## CONTENIDO NTC ISO 9001:2015

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL., determino las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito, direccionamiento estratégico y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas institucionales, a través del análisis del contexto estratégico del Instituto, teniendo en cuenta lo establecido en el Plan Estratégico, el cual se actualiza cada cuatro (4) años.

Dicho documento está determinado por programas, objetivos programáticos, proyectos, metas, indicadores, línea base, el producto que se espera en el cuatrienio y el responsable del programa. El área misional Deporte es el responsable de realizar el respectivo seguimiento de manera trimestral de los avances del mismo y reportarlos a Planeación municipal.

#### 4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS FALTA SEGUIMIENTO

##### CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Teniendo en cuenta el Enfoque al Cliente INDUPAL es consciente de la importancia de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente, por tanto, ha identificado a sus Clientes a todos los integrantes del Sistema Nacional de Deporte, a la cual debe su existencia y razón de ser. Además de la comunidad y usuarios del deporte, recreación y actividad física, el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL debe responder a los requerimientos de otras partes interesadas como Entes de Control, Entidades de Orden Nacional, departamental y Nacional y entidades públicas, privadas y mixtas.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL reconoce como partes interesadas o grupos de interés a las personas o grupos de personas que generan impactos en la organización o se ven impactados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que brinda como entidad descentralizada.

Clasificación Parte Interesada	Parte Interesada (En el anexo 1, encontrará un listado de las partes interesadas según su clasificación. Puede seleccionar tantas como aplique en el proceso)	Tipo de Parte Interesada		
		Cliente	Proveedor	Otro
<b>Clientes: Usuarios</b>	Comunidad	X		
	Deportistas	X		
	Entrenadores y licenciados en educación física Dirigentes deportivos	X		
	Organismos deportivos de orden municipal: Clubes deportivos, Clubes promotores y clubes de entidades no deportivas	X		
	Ligas y federaciones	X		
	Personas en situación en condición de discapacidad	X		
	Grupos étnicos	X		
	Juntas de acción comunal JAC y organizaciones comunales	X		
	Personas Naturales y jurídicas de carácter público y privado	X		
	Medios de comunicación	X		
	Instituciones educativas	X		
	<b>Cliente Interno</b>	Funcionarios	X	
Contratistas		X		
<b>Socios</b>	Junta directiva	X		
<b>Gobierno</b>	Ministerio de Deporte	X		
	Departamento Nacional de planeación DNP	X		
	Departamento Administrativo de la función Pública DAFP	X		
	Alcaldía de Valledupar	X		
	Gobernación del Cesar	X		
	Archivo departamental	X		
<b>Proveedores Externos Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por el Invita (transporte, servicios generales, papelería)</b>	Tiendas deportivas		X	
	Organismos deportivos		X	
	Entidades sin ánimo de lucro (fundaciones, asociaciones, corporaciones etc.)		X	
	Universidades		X	
	Proveedores de mantenimientos y papelería y elementos de oficina		X	
<b>Entes de vigilancia y control</b>	Contraloría General de la Republica CGR			X
	Contaduría General de la Nación	X		
	Procuraduría General de la Nación			X
	Contraloría Municipal de Valledupar			X
	DIAN			X
<b>Entes de control social</b>	Juntas de acción comunal JAC			X
	Veedurías ciudadanas			X
	Concejo municipal			X

Fuente Matriz de partes interesadas.

### Identificación de procesos actuales de la entidad

Se presenta un análisis de los productos y servicios misionales del Instituto, que incluye las actividades centrales por proceso, los productos institucionales, a quién le sirve el producto y el beneficio o impacto del producto.

ANÁLISIS DE PROCESOS-PRODUCTOS-PARTES INTERESADAS			
PROCESOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE	BIEN / SERVICIO	GRUPO DE INTERÉS/USUARIO
PLANEACION ESTRATEGICA	DIRECTOR	PLAN SECTORIAL DEL DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR PLAN ESTRATEGICO, PLAN DE ACCION Y PLAN INDICATIVO PLAN DE ADQUISICIONES BIENES Y SERVICIOS, PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION INFORME DE REVISION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	COMUNIDAD, INSTITUCIONES EDUCATIVAS, CLUBES DEPORTIVOS, DEPORTISTAS, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO, CONTROL INTERNO
GESTION DE TALENTO HUMANO	DIRECTOR	Plan Estratégico de Talento Humano, plan anual de vacantes, plan institucional de capacitación, plan de Bienestar incentivos y estímulos, plan de provisión del recurso humano, Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo Programa de Inducción y reintegración Políticas y Código de Integridad Procedimiento de Selección e ingreso de personal Procedimiento de Evaluación y Desempeño Individual	COMUNIDAD, INSTITUCIONES EDUCATIVAS, CLUBES DEPORTIVOS, DEPORTISTAS, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO, CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE PROYECTOS	DIRECTOR	MATRIZ DE PROYECTOS PROYECTOS FORMULADOS CARTA DE PRESENTACION DE PROYECTO CERTIFICADO DE RADICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS NECESIDAD DEL SERVICIO, CDP	COMUNIDAD, INSTITUCIONES EDUCATIVAS, CLUBES DEPORTIVOS, DEPORTISTAS, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO, CONTROL INTERNO
PROCESOS MISIONALES	RESPONSABLE	BIEN / SERVICIO	GRUPO DE INTERÉS/USUARIO
Promoción y Fomento del Deporte, la Recreación y la Actividad Física	Jefe de oficina de deportes	GUIA PARA LA ELABORACION DEL PLAN DE CONTINGENCIA INFORMES DE CUMPLIMIENTO DEL AVANCE PLAN DE ACCION ACTO ADMINISTRATIVO DE OTORGAMIENTO O RENOVACION DE RECONOCIMIENTO DEPORTIVO, APROBACION DE REFORMAS ESTATUTARIAS, INSCRIPCION DE NUEVOS DIGNATARIOS Y DISOLUCION Y LIQUIDACION DE CLUBES INFORME DE MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO LISTA DE CHEQUEO TRAMITES CLUBES DEPORTIVO	COMUNIDAD, INSTITUCIONES EDUCATIVAS, CLUBES DEPORTIVOS, DEPORTISTAS, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO, CONTROL INTERNO

Administración y Conservación de los Parques y Escenarios Deportivos	Jefe de oficina de deportes	<p>POLITICAS DE USO DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS</p> <p>MANUAL DE USO, ADMINISTRACION Y CONSERVACION DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS</p> <p>CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS</p> <p>ACTA DE INVENTARIO FISICO DE BIENES INMUEBLES CATALOGADOS COMO EQUIPAMENTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS</p> <p>CRONOGRAMA DE USO DE PARQUE</p> <p>PRESUPUESTO DE NECESIDADES PARA LA ADMINISTRACION Y CONSERVACION DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS, FORMATO DE CONTROL OPERACIONAL DE SERVICIOS DE CONSERVACION</p> <p>PRESTAMOS DE USO INSTITUCIONAL, PRESTAMOS DE USO HABITUAL, PRESTAMOS DE USO TEMPORAL (EVENTOS) Y ACUERDOS COMERCIALES PARA APROVECHAMIENTO ECONOMICO</p>	<p>COMUNIDAD, INSTITUCIONES EDUCATIVAS, CLUBES DEPORTIVOS, DEPORTISTAS, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO, CONTROL INTERNO</p> <p>JUNTAS DE ACCION COMUNAL</p>
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BIEN / SERVICIO</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS/USUARIO</b>
Gestión Administrativa, Financiera y Contable	Jefe Administrativo y financiero	<p>Proyecto de presupuesto</p> <p>Cronograma o programación de pagos</p> <p>Cronograma de informes y rendición de cuentas</p> <p>Plan de austeridad del gasto</p> <p>Póliza de responsabilidad civil extracontractual, aseguramiento de bienes y manejo del sector oficial</p> <p>Actos administrativos</p> <p>Paz y salvo sobretasa deportiva</p> <p>Inventario de Bienes</p> <p>CDP, RP, OP, GP, Comprobantes de egreso, comprobantes de ingreso, notas contables, libros contables, conciliaciones bancarias, Estados Financieros, Informe de ejecución presupuestal, Informes de rendición de cuentas, Conciliaciones Bancarias</p> <p>Acto Administrativo y comprobante de egreso</p> <p>Estados Financieros</p>	<p>Secretaria de Hacienda Alcaldía de Valledupar, Concejo Municipal</p> <p>Comunidad, Organismos deportivos, Control Interno, Órganos de control del Estado</p> <p>Aseguradora</p> <p>funcionarios</p> <p>Proveedores, Contratistas</p> <p>Empresas de servicios públicos</p>
Gestión Jurídica y de Contratación	Director	<p>Plan Anual de adquisiciones bienes y servicios,</p> <p>Manual de contratación y supervisión Actualizado</p> <p>Manual de defensa judicial, conciliación y prevención del daño antijurídico</p> <p>Procedimiento PQRS</p> <p>Concepto Jurídico, Acto Administrativo</p> <p>Expediente judicial</p> <p>Actas Comité de defensa judicial, conciliación y prevención del daño antijurídico</p> <p>Informe de Rendición de cuentas</p> <p>Hoja de Ruta diligenciada, Informe de Supervisión</p>	<p>Proveedores, Comunidad, Organismos deportivos, ESAL, Entes de control del Estado</p> <p>Control Interno,</p> <p>Despachos Judiciales</p> <p>Convocante, Procuraduría, Administrativa y Financiera, Jurisdicción Contenciosa</p> <p>Administrativa</p>
<b>PROCESOS TRANSVERSALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BIEN / SERVICIO</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS/USUARIO</b>

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 17 de 43</b>

Gestión Documental y archivo	Jefe Administrativo y financiero	Política, programa, reglamento interno, plan institucional, manual, instrumentos archivísticos de archivo y gestión documental Manual de Archivo y Gestión Documental Formato de Correspondencia, recibida, enviada, PQRSD Formato de registro y control de resoluciones administrativas Expedientes Organizados Formato único de Inventario Documental Formato préstamo de documentos y/o expedientes	Comunidad, funcionarios, Contratistas, Organismos Deportivos, Entidades públicas y privadas, Órganos de control del Estado Entidad, Órganos de Control del Estado Departamental Archivo y Gestión Documental
Gestión de comunicación	Director	Política de Comunicaciones Plan de Comunicaciones Plan de Medios Comunicación Interna, Piezas publicitarias Protocolo, Entrevistas, Presentaciones Boletines de prensa Material Fotográfico y audio visual Evidencias Fotográficas, audiovisuales y las distintas piezas publicitarias. Información con contenido digital	FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS, CONTROL INTERNO, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO DIRECCION, CONTABILIDAD, CONTROL INTERNO, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO MEDIOS DE COMUNICACIÓN
Gestión de Tics	Director	Lineamientos políticas y estrategias para proyectos de TIC , lineamientos políticas y estrategias para gobernabilidad de TI Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, Plan de seguridad de la Información y plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y redes Plataformas de los Órganos de Control del Estado	FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS, CONTROL INTERNO, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO DIRECCION, CONTABILIDAD, CONTROL INTERNO, ORGANOS DE CONTROL DEL ESTADO
<b>PROCESOS MEJORA CONTINUA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BIEN / SERVICIO</b>	<b>GRUPO DE INTERÉS/USUARIO</b>
EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	JJEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO	PLAN ANUAL DE AUDITORIAS INTERNASINFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO INFORME DE EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Comunidad, funcionarios, Contratistas, Organismos Deportivos, Entidades públicas y privadas, Órganos de control del Estado Entidad, Órganos de Control del Estado,

#### 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del sistema de gestión de la calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar, es GESTION DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS, DE RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FISICA, EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, en cumplimiento de los requisitos legales y los requisitos de las normas aplicables al Sistema. Bajo el enfoque del modelo de gestión de la calidad establecido en los estándares de la Norma Técnica NTC ISO 9001:2015.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 18 de 43</b>

## **EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a los requisitos de la norma que no aplican se excluyen del alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, éstas son:

La exclusión del Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 es el punto 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, ya que el servicio prestado por el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar, dentro de su objeto no está el desarrollar productos y su funcionamiento está enmarcado de acuerdo a los parámetros de la legislación colombiana y la reglamentación vigente para el sector del deporte y las directrices emitidas por Ministerio del deporte.

El numeral 7.1.5 Control de dispositivos de seguimiento y medición argumentado en que durante la ejecución de los procesos indicados no se requiere la utilización de equipos para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación de los servicios, por lo tanto, no se hace necesario el control de equipos de esta índole.

## **4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

### **INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL. está comprometido con la planeación, y gestión de los procesos así:

1. Identificando, clasificando los procesos y acordando un esquema de presentación que se documenta en el Mapa de Proceso.
2. Determinando la secuencia e interrelaciones entre estos procesos, de tal manera que se garantice una gestión dinámica; la secuencia, las relaciones y características de los procesos se documentan en las fichas de caracterización de los procesos.
3. Compartiendo esta información con todos los grupos de trabajo constituidos al interior de la Entidad, para realimentar el proceso de construcción del Mapa de Procesos y obtener una visión compartida por parte del Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL y alcanzar la mejora continua.

### **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad alineado al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, a través de un enfoque basado en procesos que le permitan cumplir con las funciones que le han sido asignadas los cuales se encuentran determinados en el mapa de procesos de la

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 19 de 43</b>

entidad, el cual, muestra la interacción existente entre los procesos de dirección, misionales y de apoyo. En las caracterizaciones de los procesos se determinan los criterios (objetivos, indicadores y metas), los métodos (procedimientos y registros) y los recursos necesarios para asegurar la operación y el control eficaz del sistema.

La entidad establece las actividades de seguimiento y medición de los procesos de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico y plan de acción, el seguimiento de indicadores de los procesos del SGC, la realización de las auditorías internas y externas y la revisión gerencial.

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, establece los controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad a través del mapa de riesgos por procesos de acuerdo a la Guía de Administración del Riesgo de la DAFP.

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL se definieron Once (11) procesos, los cuales sustentan toda la operación del Instituto. Los procesos fueron clasificados en los niveles Estratégicos, Misionales, de Apoyo, transversales y de Evaluación y la descripción documentada de los objetivos, las actividades, requisitos e interacción entre estos procesos se encuentra en el anexo CARACTERIZACIONES DE PROCESO.

- **Procesos Estratégicos:** Se realizan para brindar dirección a la Actividad, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único.

1. **Planeación estratégica:** Orientar y Dirigir el proceso de formulación y elaboración del plan sectorial de deporte, recreación y actividad física del municipio de Valledupar, las políticas, plan estratégico, plan de acción, plan indicativo y demás procesos de planeación del Instituto de deporte, recreación y actividad física de Valledupar, de conformidad con el Sistema Nacional del Deporte y el Plan de desarrollo Nacional, Departamental y municipal.

2. **Gestión de talento humano:** Planear, dirigir, desarrollar, ejecutar y controlar las acciones de planeación, ingreso, desarrollo y retiro de la gestión del talento humano en el Instituto.

3. **Gestión de proyectos:** Formular, presentar y gestionar proyectos ante Entidades Públicas y Privadas, que permitan dar cumplimiento al Objeto misional de la Entidad.

- **Procesos Misionales:** Los necesarios para el funcionamiento y razón de ser de la empresa.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 20 de 43</b>

4. **Promoción y Fomento del Deporte, la Recreación y la Actividad Física:** Asesorar, coordinar, planear, diseñar, desarrollar y ejecutar los programas, procesos, proyectos y/o actividades del INDER Valledupar, de conformidad con las políticas nacionales en materia de deporte, recreación y actividad física y aprovechamiento del tiempo libre, enmarcadas dentro de los Ejes temáticos del Sistema Nacional del Deporte en el municipio de Valledupar y de conformidad con el Plan decenal del Sector, Plan Nacional, departamental y municipal de Desarrollo.

5. **Administración y Conservación de los Parques y Escenarios Deportivos:** Asesorar, asistir, conceptuar, supervisar y administrar los parques y escenarios deportivos del municipio de Valledupar, a cargo de la Entidad.

- **Procesos de Apoyo:** son necesarios para el desarrollo de la misión a través de los recursos humanos, físicos y financieros:

6. **Gestión Administrativa, Financiera y Contable:** Asesorar, Planear, dirigir, desarrollar, ejecutar y controlar los procesos administrativos, financieros y contables de la Entidad.

7. **Gestión Jurídica y de Contratación:** Asesorar a la Dirección general de la Entidad sobre el proceso y desempeño de la Oficina Jurídica, asumir la defensa técnica y judicial, atender las solicitudes, peticiones, denuncias, quejas y reclamos, conceptuar y elaborar los procesos de contratación en sus etapas precontractuales, contractuales y post contractuales.

- **Procesos de Transversales:** Son necesarios para el control y la mejora del sistema.

8. **Gestión Documental y archivo:** Gestionar el recibo y entrega de correspondencia y la administración, custodia y consulta de los documentos bajos criterios de calidad y oportunidad, para la constitución y conservación de la memoria documental institucional.

9. **Gestión de comunicación:** Diseñar y ejecutar las estrategias y proyectos relacionadas con la Arquitectura Empresarial TI, administración de software, sistema de redes, seguridad de la información, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, ajustados a las nuevas tecnologías de Información y la comunicación para contribuir con el cumplimiento de la misión, visión y el objeto misional del Instituto.

10. **Gestión de Tics:** Diseñar y ejecutar las estrategias y proyectos relacionadas con la Arquitectura Empresarial TI, administración de software, sistema de redes, seguridad de la información, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, ajustados a las nuevas tecnologías de Información y la comunicación para contribuir con el cumplimiento de la misión, visión y el objeto misional del Instituto.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 21 de 43</b>

- **Procesos de Evaluación:** Son necesarios para el control y la mejora del sistema.

11. **Gestión de Evaluación, seguimiento y mejora:** Asesorar, desarrollar, controlar y coordinar los procesos de verificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno, MIPG, para garantizar la oportunidad, eficiencia, eficacia, economía y transparencia de las actividades de la Entidad.

El Mapa de Procesos se presenta a continuación:



Fuente: Mapa de procesos del SGC

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 22 de 43</b>

## REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En cuanto al debido control de la información Documentada, la entidad le da cumplimiento en su Sistema de Gestión de Calidad a la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación que son de competencia del Instituto. El Proceso de Gestión Documental en la entidad está bajo responsabilidad de un funcionario, que establece y ejecuta las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por el INDUPAL, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

Al mismo tiempo, la entidad cuenta con la “Manual de archivo y Gestión Documental” para determinar los parámetros de creación y/o actualización de documentos, alineados con la normatividad vigente y las directrices establecidas en el INDUPAL.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son administrados por el Profesional de Planeación, quien mantendrá la copia de todos los documentos actualizados del sistema de calidad y se encargará de actualizar periódicamente la información.

Por último, se ha establecido para el debido control de la información documentada emitida por INDUPAL, éstos llevarán en la parte superior la fecha en la cual es emitido el documento, la versión vigente y la identificación para garantizar así el debido control y manejo de los mismos.

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, ha determinado su base documental; para lo cual ha establecido los siguientes procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001: 2015 y demás documentos que determinó cada uno de los procesos.

1. Procedimiento control de documentos
2. Procedimiento control de registros
3. Procedimiento para acciones correctivas
4. Procedimiento tratamiento al producto o servicio no conforme
5. Procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias
6. Procedimiento revisión por la dirección

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección del Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL., proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad de la siguiente manera:



	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 24 de 43</b>

## 5.2 POLITICA

### 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, está comprometida con satisfacción de las expectativas y necesidades que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad de Valledupar, a través de la ejecución y desarrollo de programas deportivos, recreativos, de actividad física, con una infraestructura deportiva adecuada, mediante un talento humano idóneo, comprometido y competente y de un Sistema de Gestión de Calidad orientado hacia la mejora continua en todos los procesos institucionales.

La política Integral del Sistema de Gestión y todas las demás políticas establecidas por la entidad, son difundidas, comunicadas a todos los niveles de la Entidad, será accesible a todas las partes interesadas a través de los siguientes canales:

Link de planeación de la página web <https://www.indupalvalledupar.gov.co/politicas-y-procesos-1>

Folletos

Manual del Sistema de Gestión Integral

Correos electrónicos

Inducción y reinducción

Cartelera informativa

De igual manera las políticas serán revisadas y actualizadas de acuerdo a los cambios normativos y legales asociados al Sistema de Gestión del Instituto.

### 5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las principales responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales y complementadas en las Caracterizaciones de los Procesos. La organización ha establecido un organigrama funcional y por procesos, en el cual se definen los niveles de autoridad de los diferentes cargos y su relación con los niveles inmediatos.

Las autoridades definidas para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Junta Directiva
2. Dirección
3. Jefes de oficina

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 25 de 43</b>

#### 4. Responsables de cada proceso

Son funciones de los responsables de cada proceso:

- Promover la participación en el proceso que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que incide directamente en la prestación del servicio.
- Asegurarse que los servidores que participan en el proceso, conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.
- Procurar que las personas que ejecutan los procesos sean competentes para hacerlos teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.
- Informar al profesional encargado del SGC del desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.
- Comunicación: La dirección ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de procesos tal designación haciéndole saber la responsabilidad y autoridad que asume con el sistema.

La alta dirección del Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, ha designado a su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Profesional Universitario de planeación. Las funciones del representante corresponden a las requeridas por la norma NTC ISO 9001:2015 las cuales se detallan a continuación:

- Asegurarse de que se el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejoras.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque del cliente.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, teniendo en cuenta el contexto de la entidad y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se tiene definido un MANUAL DE ADMINISTRACION DEL RIESGO Código: MC-PE-07, y la POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Código: MC-PE-06, RESOLUCION ADMINISTRATIVA No 0626 (Octubre 21 de 2020) "Por medio de la cual se actualiza, aprueba y adopta y la Política y el Manual de Administración del Riesgo del Instituto municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL"; cuyo objetivo es establecer la secuencia de actividades

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 26 de 43</b>

necesarias para identificar, clasificar, valorar y tomar acciones para mitigar o eliminar los riesgos que afecten el normal desarrollo de los procesos del instituto.

Se determina el MATRIZ DE RIESGOS (UNIFICADA ANTICORRUPCION, SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y POR PROCESOS Código FT - PE - 03, en cada uno de los procesos de la entidad, se define los riesgos, sus causas y consecuencias, se realiza el análisis, la valoración, monitoreo y revisión del riesgo. La oficina de Control Interno realizará los respectivos seguimientos de manera cuatrimestral y presenta los informes de avance de las acciones formuladas en el mapa de riesgo.

## 6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

1. Brindar a nuestros usuarios servicios integrales en deporte, recreación, actividad física en forma oportuna y con estándares de calidad, en aras de satisfacer sus necesidades y expectativas.
2. Lograr el mejoramiento continuo en la gestión.
3. Contar con proveedores que garanticen productos y servicios confiables y de buena calidad.
4. Garantizar que se cuente con la infraestructura deportiva adecuada para la prestación de los servicios ofrecidos por el instituto.
5. Generar y fortalecer las competencias del talento humano, que permitan generar una cultura de mejoramiento continuo en materia deportiva, recreativa, actividad física en pro de la comunidad.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad establecida por la entidad; a cada uno de estos se les ha designado un responsable, para verificar su cumplimiento.

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se elaboró una matriz de correlación entre los objetivos de calidad y aquellos procesos requeridos para su cumplimiento, a los cuales se les hace seguimiento a través de indicadores para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Estas planificaciones se hacen a través de las revisiones gerenciales y otras reuniones de trabajo.

## 6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Para garantizar que todos los cambios que se realicen en el Instituto, ingresen con los riesgos controlados, se estableció el procedimiento denominado “Gestión del Cambio”, para la gestión o administración de los cambios (temporales o definitivos) que incluye:

- Cambios en instalaciones.
- Cambios en las condiciones de trabajo, el proceso, las materias primas e insumos, maquinaria y equipos.
- Cambios en la estructura organizacional.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 27 de 43</b>

- Cambios en las actividades de los servicios prestados.
- Cambios en condiciones de trabajo, incluyendo equipos.
- Cambios en el SGI

El procedimiento se activa al identificarse cualquier posible cambio y finaliza al implementar las mejoras requeridas por el Sistema de Gestión, así como la comunicación de la información y la formación si se requiere para asegurar que el cambio ha sido asimilado por el Instituto sin generar desviaciones.

Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia del profesional encargado del SGC, quien lo evalúa y lo presenta a quien les afecte según la naturaleza de la modificación.

## 7. APOYO

### 7.1. RECURSOS

La Alta Dirección gestiona y provee los recursos humanos, físicos y económicos que se requieren para el SGC; de esta manera se garantiza la satisfacción y permanente superación de las expectativas de los usuarios.

Dentro del presupuesto de la vigencia, existe una fuente de financiamiento que permite asegurar el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, determina los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente en las caracterizaciones de los procesos, en lo establecido en los procesos de talento humano, planeación estratégica y Gestión administrativa, financiera y contable.

#### 7.1.2 PERSONAS

El Sistema de Gestión de Calidad se sustenta sobre la base de personal que cuenta con las competencias de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para la correcta y oportuna prestación del servicio.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL., ha establecido un proceso de Gestión de Talento humano, en el cual se definen los perfiles de los cargos del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio y se determinan las acciones para satisfacer dichos perfiles, mediante lo estipulado en el procedimiento definido en el proceso.

Para determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; se

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 28 de 43</b>

encuentran definidos en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos que conforman la planta de personal del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL y para los contratistas de prestación de servicios en cada estudio previo.

Para proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera; la entidad elabora y ejecuta un Plan Anual de Capacitaciones, del cual se conservan los registros de capacitación y su respectiva evaluación.

Dentro del proceso de inducción se socializa las generalidades del SGC y dentro de cada contrato se establece las obligaciones frente al SGC.

El tipo de estructura de INDUPAL es de carácter funcional, plana, donde se organiza el flujo de trabajo en torno a los procesos clave, que abarcan toda la empresa. En la que el criterio de distribución de funciones y competencias, es la división del trabajo en las diferentes dependencias, cada una con tareas específicas, orientadas al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Esta clase de estructura, están estructuradas al detalle en cargos y divisiones, cada profesional tendrá unas funciones y objetivos concretos, lo que impulsa a contar con profesionales altamente capacitados para llevar a cabo los puestos a los que han sido asignados. Así como procesos y procedimientos debidamente estandarizados.

En la planta actual existen TRECE (13) cargos creados mediante Resolución 1097 de octubre de 2019, de los cuales cuatro (4) son de libre nombramiento y remoción; Uno de periodo fijo y ocho (8) Carrera administrativa en provisionalidad, existen un director; cuatro (4) jefe de oficina; seis (6) profesionales, un (1) técnico administrativo y Una (1) secretaria ejecutiva, a través expuesto y de acuerdo con lo dispuesto en el estudio técnico de rediseño institucional aprobado mediante Acta N° 001 de la Junta Directiva N° de 15 de febrero de 2021, se actualiza la Planta de personal y la Resolución Administrativa No 071 Del 16 Febrero De 2021, Por la cual se Ajusta la Planta de personal y el Manual de Funciones y Competencias Laborales de acuerdo al Estudio Técnico de Rediseño aprobado por la Junta Directiva del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, se crea el cargo de Jefe de oficina de Planeación, para un total de catorce (14) cargos en la planta de personal.

#### PLANTA DE PERSONAL POR AREA Y POR CARGO

No	PROCESO	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TECNICO	ASISTENCIAL	TOTAL
1	DIRECCION GENERAL	1		-		1
2	SECRETARIA EJECUTIVA		-		1	1
3	PLANEACION	1				1
4	CONTROL INTERNO DE GESTION	1	-	-	-	1
5	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	-	-	-	1
6	TALENTO HUMANO	-	1	-	-	1
7	CONTABILIDAD	-	1	-	-	1
8	GESTION DOCUMENTAL	-		1-	-	1

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 29 de 43</b>

<b>9</b>	<b>DEPORTE RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>10</b>	<b>INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>11</b>	<b>PROMOTORES DE DEPORTE</b>		<b>3</b>			<b>3</b>
<b>11</b>	<b>JURIDICA Y CONTRATACION</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL, PLANTA</b>						<b>14</b>

Fuente: Manual de funciones y competencias laborales 2021

### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, ha establecido mantener la infraestructura, equipos de cómputo y otros equipos, para garantizar el cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio mediante lo establecido en el proceso de gestión administrativa.

La dirección de las áreas, dispone permanentemente de los recursos para que el equipo de trabajo cuente con los recursos físicos suficientes para prestar el servicio y superar permanentemente las expectativas de los clientes.

Lo anterior incluye:

- Espacios adecuados de trabajo
- Hardware y software actualizados
- Servicio de Mensajería
- Apoyo Secretarial
- Líneas Telefónicas
- Herramientas de correo electrónico e Internet
- Sistema de comunicación en red
- Área para archivo de gestión y archivo central
- Equipos para audiovisuales

### 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Es responsabilidad de la dirección velar por un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, tanto el organigrama como la definición de autoridad, la asignación de responsabilidades a cada persona dentro de los procedimientos, el esquema de trabajo en equipo y el compromiso de la dirección con el SGC, aseguran que se mantenga un ambiente de trabajo adecuado.

La Alta Dirección del SGC vela por un ambiente de trabajo agradable, conforme y en cumplimiento con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, dentro del cual se promueve el buen

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 30 de 43</b>

trato, la participación, el compañerismo y las relaciones laborales respetuosas, en la búsqueda y como soporte fundamental del cumplimiento de los requisitos, expectativas y necesidades del cliente y del servicio.

El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del servicio se ha determinado y se gestiona de acuerdo a lo establecido en el proceso de gestión administrativa y la evaluación de las condiciones físicas y ambientales del área de trabajo, mediante a lo establecido en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición del servicio se hace teniendo en cuenta las características del mismo, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos y para ello se realizan encuestas que permiten establecer el grado de satisfacción de los clientes y a través de la recepción y tratamiento de peticiones, quejas y reclamos.

#### 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, ejerce este control a través de los protocolos de seguridad, hojas de vidas, fichas técnicas de los equipos y programas de mantenimiento preventivo y correctivo de lo cual mantiene evidencia del ente debidamente acreditado.

### 7.2 COMPETENCIA

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la norma NTC ISO 9001:2015.

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.
- Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo las necesidades consolidadas en el Plan Anual de Capacitación.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

El Instituto tiene definido las competencias de cada cargo en el Manual específico de Funciones competencias laborales. El proceso de Gestión de Talento Humano tiene como objetivo proveer y mantener el talento humano competente requerido por cada uno de los procesos para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 31 de 43</b>

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas y en revisiones que pueden hacer los líderes de los procesos. Mantiene los registros de la educación, la formación y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Gestión de Talento Humano.

### 7.4 COMUNICACIÓN

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad y mantiene una Política de comunicación MC - IC - 01 y plan de comunicaciones PL - IC - 01, donde se detallan: Qué comunicar, Cuándo Comunicar, A quién Comunicar, Cómo comunicar, Quién Comunica y el registro que se genera en la comunicación.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar, cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto permanente con los clientes, como:

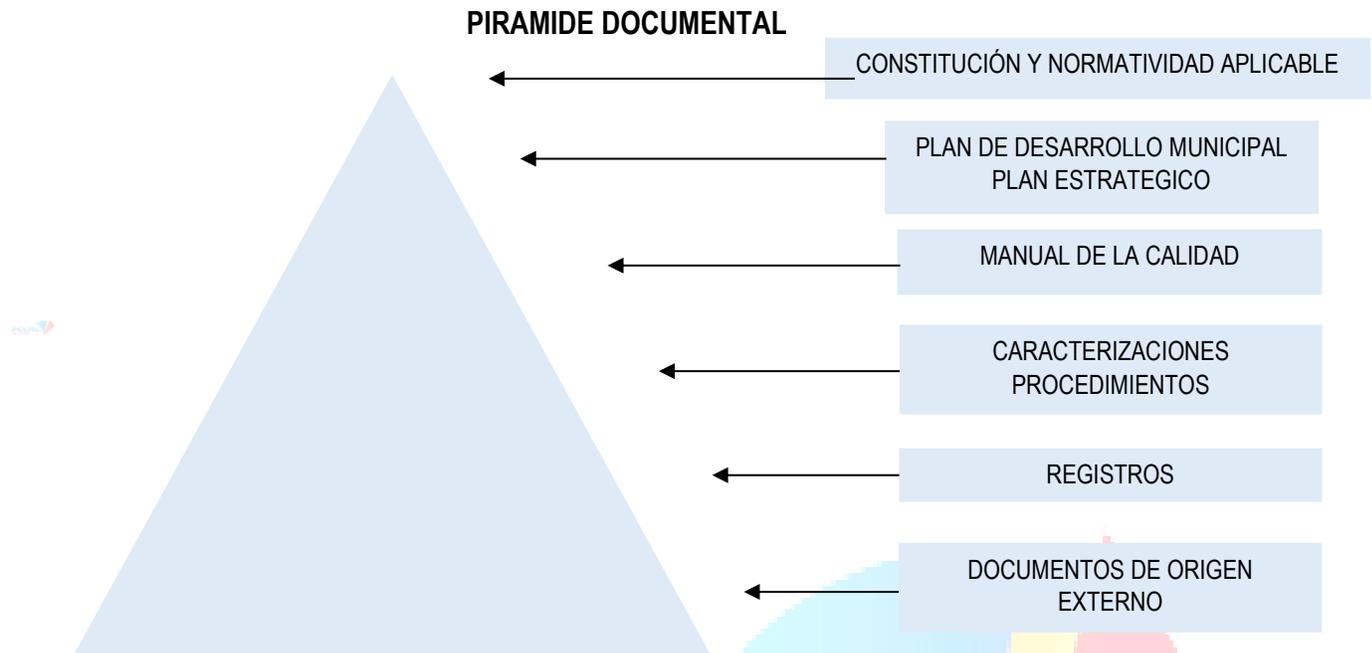
- **Dirección:** Calle 28 No 13 – 65, barrio 12 de Octubre
- **Tel:** (5) Tel. 562 3279
- **E-mail:** [secretaria@indupalvalledupar.gov.co](mailto:secretaria@indupalvalledupar.gov.co)
- **Horario de Atención:** Abierto de lunes a viernes de 08:00AM a 12:00PM y de 02:00PM a 06:00PM
- **WEB:** <https://www.indupalvalledupar.gov.co/>

### 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

#### 7.5.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar-INDUPAL, se ha desarrollado en el siguiente orden jerárquico: El plan estratégico, manual de calidad, manual de procedimientos, el cual incluye los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma NTC ISO 9001:2015 y los requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones, que le permitan asegurar la eficaz planificación y operación de sus procesos, como se muestra en la siguiente jerarquía documental:

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 32 de 43</b>



El presente Manual de la Calidad hace referencia a la forma en que INDUPAL responde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. Este manual incluye la misión y la visión de nuestra organización, nuestra política de la calidad y los objetivos que la soportan, el alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y los detalles justificativos de las exclusiones. Seguidamente, Caracterizaciones de los Procesos. La caracterización de los procesos define la forma como INDUPAL determina los criterios y métodos para asegurar la prestación del servicio, su seguimiento y el análisis de sus resultados. También garantiza este Manual que se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del servicio. El Mapa de Procesos se encuentra incluido en el presente Manual de Calidad y en él se muestra de manera genérica la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

## **CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Como un paso crítico para el logro de la mejora continua, la organización ha establecido en la caracterización del proceso de seguimiento y mejora actividades específicas para el control de documentos y registros.

Los cambios de los anexos al Manual de la Calidad y los demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad son relacionados por el profesional encargado del SGC en el Listado Maestro de Documentos y controlados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Documentos.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 33 de 43</b>

Los documentos requeridos para el Sistema de Gestión de la calidad se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos. Los documentos que contempla el SGC son:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Caracterizaciones
- Formatos
- Listados maestros de documentos
- Mapa de riesgos
- Manuales
- Planes
- Políticas
- Matriz
- Documentos Externos

Los cambios de los formatos de los registros son relacionados por el profesional de planeación encargado del SGC en el Listado Maestro de Registros y controlados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Registros. El lugar de almacenamiento de los registros, la retención de estos y su disposición final se encuentran definidos en el Listado Maestro de Registros de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Registros.

Los cambios de los documentos se registran en el Listado de Control de documentos por el profesional de planeación.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL proporcionara evidencia de la conformidad de los requisitos del servicio mediante lo establecido en el procedimiento de control de registros.

El SGC ha definido los mecanismos mediante los cuales se controlan los registros que forman parte del SGC. Dicho procedimiento incluye los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

### **7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

A través del procedimiento de control de documentos, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL.

### **7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

A través del procedimiento de control de documentos, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 34 de 43</b>

El profesional de planeación es el responsable de asegurar y garantizar el control de documentos del Sistema de gestión de la Calidad a través del cumplimiento del procedimiento.

A través del procedimiento de control de los registros, se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del sistema de gestión de la calidad.

El responsable del proceso de gestión de calidad es el responsable de asegurar y garantizar que el control de los registros se lleve a cabo, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

Los procesos misionales se han definido como los de prestación del servicio del El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL. La planificación de la prestación de sus servicios se realiza a corto, mediano y largo plazo a través de diferentes herramientas tales como:

- Plan de Desarrollo Municipal
- Plan estratégico
- Planes de Acción

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL, planifica y desarrolla los procesos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas en la prestación de sus servicios a través de sus procesos definidos en el mapa de procesos de la entidad, el cual forma parte de este manual de la calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio, la entidad realiza las siguientes actividades:

- Revisa la pertinencia de los objetivos de la calidad este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con el producto.
- Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento inspección y ensayo/prueba para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de prestación y el servicio resultante cumplen los requisitos definidos previamente.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 35 de 43</b>

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, ha determinado e implementado las disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes mediante lo establecido en la caracterización y documentos de los procesos de gestión de comunicaciones y demás actuaciones, utilizando como medio de comunicación el correo directo, las publicaciones escritas, prensa hablada y escrita, la página web y carteleras.

La comunicación en la entidad se lleva a cabo mediante la realización de las siguientes actividades documentadas en procedimientos formalizados en el sistema de gestión de la calidad:

- Comunicación organizacional
- Comunicación Externa
- Servicio al ciudadano
- Atención al usuario
- Atención de peticiones, quejas y reclamos
- Participación Ciudadana
- Publicación, seguimiento y actualización de la página web
- Plan de Comunicaciones
- Los canales para la atención de los usuarios y partes interesadas en la Entidad o en la prestación de sus servicios son los siguientes:
- Atención personal en las instalaciones de la Entidad
- Línea de atención al usuario
- Correo electrónico y redes de comunicación
- Boletines de prensa
- Espacios de participación ciudadana – Veedurías

### 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS CON EL SERVICIO

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL, define los servicios o programas, establecidos de acuerdo a los requisitos determinados en:

- Ley Nacional del Deporte
- Plan Decenal del Deporte, la Recreación, la Educación Física y la Actividad física para el desarrollo humano, la Convivencia y la Paz, 2020 – 2029.
- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019 – 2022. Pacto por Colombia pacto por la equidad
- PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2020 – 2023. Lo Hacemos Mejor
- PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020 – 2023. Valledupar en Orden

- Plan estratégico 2020-2023 Indupal en orden
- Planes de Acción de la vigencia

A continuación, se describen los ejes Deporte, Recreación, y actividad física con sus programas así:

EJE	PROGRAMA	ACTIVIDAD	
DEPORTE	FORMATIVO	ESCUELA DE FORMACION DEPORTIVA	
	ESCOLAR	JUEGOS INTERCOLEGIADOS	
	ALTERNATIVO	APOYO Y REALIZACION DE EVENTOS DE NUEVAS TENDENCIAS DEPORTIVAS	
	PROFESIONAL	APOYO AL VALLEDUPAR F.C.	
		OTROS	
	ASOCIADO	APOYO A CLUBES QUE PARTICIPEN EN TORNEOS NACIONALES ORGANIZADOS POR LAS FEDERACIONES RESPECTIVAS	
		APOYO A DEPORTISTAS Y ENTRENADORES	
		CAPACITACIONES DEPORTIVAS	
		ASESORIAS A ORGANISMOS DEPORTIVOS DE ORDEN MUNICIPAL	
	SOCIAL COMUNITARIA	JUEGOS INDIGENAS	
		JUEGOS COMUNITARIOS	
		JUEGOS POR LA INFANCIA	
		JUEGOS PARA AFRODESCENDIENTES	
		JUEGOS PARA PERSONAS EN SITUACION Y CONDICION DE DISCAPACIDAD	
	ACTIVIDAD FISICA		GRUPOS REGULARES Y NO REGULARES DE ACTIVIDAD FISICA
PROMOCION DE HABITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDALES			
DIA MUNDIAL DE LA ACTIVIDAD FISICA			
CAMINATAS 5K			
DIA NACIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA OBESIDAD Y EL SOBREPESO			
GOTAS DONADAS VIDAS SALVADAS			
OTRAS ACTIVIDADES		SENDERISMO	CAMINATAS ECOLOGICAS
			CAMINATAS URBANAS
		CICLOPASEOS	URBANOS
			RURALES

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 37 de 43</b>

		VIAS ACTIVAS Y SALUDABLES	RECREOVIAS
<b>RECREACION</b>			APOYO Y REALIZACION DE ACTIVIDADES RECREATIVAS
			CELEBRACION DE FECHA ESPECIALES (DIA DEL NIÑO, HALLOWEN, OTROS)
			VACACIONES RECREATIVAS
			FESTIVALES DE RONDAS Y JUEGOS TRADICIONALES
			CAMPAMENTOS JUVENILES
<b>ESCENARIOS DEPORTIVOS</b>	<b>ESCENARIOS DIGNOS PARA LA GENTE</b>		MANTENIMIENTO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS
			ADECUACION DE ESCENARIOS DEPORTIVOS
			CONSTRUCCION DE ESCENARIOS DEPORTIVOS
			PRESTAMOS DE ESCENARIOS DEPORTIVOS

Fuente: Programas deportivos Oficina de deportes 2021.

### 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL ejecuta sus políticas públicas del deporte de acuerdo a lo aprobado en el Plan de Desarrollo municipal vigente y se ejecutan de acuerdo a la Ley 80 de 1993. Se realiza el respectivo control a través de planes de acciones anuales a los cuales se les realiza seguimiento de manera trimestral, para la verificación del cumplimiento de metas.

### 8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados en el Manual de contratación y supervisión y la información de las adquisiciones de bienes y/o servicios. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores.

#### 8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, realiza verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas a través de informes de actividades e informes de supervisión, actas de entrega de obra, informes de interventoría, para los procesos misionales a través de la verificación y auditorías internas.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 38 de 43</b>

### **8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

La información de las compras incluye la descripción del producto o servicio a comprar y demás especificaciones, la cual queda consignada en el Estudio previos, pliegos de condiciones y contrato que se suscribe con el proveedor seleccionado de acuerdo a los requisitos estipulados.

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, se asegura que los requisitos de las compras, estén acordes con los requisitos exigidos por el SGC. También se asegura que los servicios prestados (obra, suministros y servicios) cumplan con los requisitos expresados en el Contrato para tal fin.

### **8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO**

#### **8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO**

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica y controla sus condiciones con base en la información que describe las características del servicio y las actividades de seguimiento y medición.

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, valida las actividades de prestación de servicios, según lo planificado asegurándose que se tiene el personal competente, los procedimientos establecidos, la revisión de los indicadores de medición, para lo cual se hace el análisis de los datos de los mismos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable.

#### **8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, no tiene una identificación específica de los productos resultante de la prestación del servicio (actividades de recreación, deporte y actividad física) sin embargo cada proyecto, plan o programa que la entidad requiere se identifica por medio de un número asignado a cada contrato a partir de los cuales se realiza la trazabilidad de ser necesario.

La identificación de los servicios prestados por el Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL. se basa en la naturaleza del usuario o beneficiario, así: hace una identificación única de cada servicio, mediante el nombre de la entidad y el Nit, para el caso de personas jurídicas y los nombres, apellidos y el número de documento de identidad, para las personas naturales; a partir de los cuales se realiza la trazabilidad de ser necesario.

La identificación y trazabilidad se lleva a través de los registros generados como resultado de la prestación del servicio, las actas de reuniones de seguimiento efectuadas, las encuestas de satisfacción, los registros que evidencian la implementación de planes de acción y las evaluaciones o auditorías practicadas. Las actividades de gestión, seguimiento, análisis y mejora, contempla el registro y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora ejecutadas dentro de los planes de acción.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 39 de 43</b>

### **8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS**

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, establece cuidar los bienes que son propiedad del Municipio, PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS mientras estén bajo su control o uso del Instituto, mediante lo establecido en el proceso misional de ADMINISTRACION Y CONSERVACION DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS y las POLITICAS DE USO DE PARQUES Y/O ESCENARIOS DEPORTIVOS MC - AP – 01 y el MANUAL DE USO, ADMINISTRACION Y APROVECHAMIENTO ECONOMICO DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, A CARGO DE INDUPAL MC - AP - 02, MANUAL DE CONSERVACION DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, A CARGO DE INDUPAL MC - AP – 03.

Igualmente, Establece las políticas de uso, administración, aprovechamiento económico de los parques y escenarios deportivos de la ciudad de Valledupar, a cargo del Instituto, con el fin de volverlos autosostenibles y culmina realizando los procesos de administración y conservación en cada uno de ellos.

### **8.5.4 PRESERVACIÓN**

Teniendo en cuenta la misión institucional, INDUPAL preserva la información asociada a sus servicios orientados a cumplir con los requisitos del cliente, a través de la gestión de sus procesos misionales. El mecanismo que garantiza la preservación de los productos resultantes del servicio prestado.

### **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL, realiza la liberación de los servicios, con la entrega a satisfacción de los programas deportivos, de recreación y actividad física desarrollados en el marco del plan estratégico.

### **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

En los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio o misionales, se identifican los puntos críticos de control y sobre éstos se hace verificación del cumplimiento del servicio con los requisitos del cliente y los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015. Si llegare a incumplir uno o varios requisitos entonces se considerará e identificará un Producto No Conforme (PNC), y se procede a registrar la naturaleza del mismo, en los Informes de seguimiento ambiental y de obra, se define el tratamiento que se le debe dar y se somete nuevamente a revisión y aprobación de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado para el Control de No Conformes.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 40 de 43</b>

## 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar INDUPAL, ha planificado y establecido en los procesos de Mejora continua Gestión de Evaluación, seguimiento y control, actividades de seguimiento, medición y verificación para demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y la mejorar continuamente la eficacia del sistema.

Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos a través de:

- Encuesta de satisfacción de usuarios.
- Realización periódica de auditorías internas con personal del Instituto capacitado o en caso de necesidad personal externo contratado, para lo cual se tiene definido el procedimiento de auditorías internas.
- Definición de Indicadores de Gestión (ver matriz de indicadores), con el fin de verificar el desempeño del Sistema de Gestión Integral.
- Aplicación de acciones correctivas cuando no se alcancen los resultados planificados para asegurar la conformidad del servicio.
- Seguimiento de manera bimensual a las metas del Plan de Acción que se tiene definido para el cuatrienio. Rendición de cuentas cuando se requiera donde se presente los avances al plan de acción, se realizan el análisis de los indicadores y de las metas establecidas.

#### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, mide la satisfacción del cliente a través de la aplicación de instrumentos de evaluación de satisfacción como encuesta evaluación de la satisfacción del cliente, trámite de PQD (Peticiones, Quejas y Denuncias).

Se aplican las encuestas de satisfacción al terminar el desarrollo de cada programa y son analizadas para elaborar un informe con los resultados de las mismas, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio ofrecido por los diferentes procesos del Instituto, la frecuencia con que utilizan los mismos y la manera como se informa el cliente de las actividades de la Entidad, así como comprender sus comentarios y sugerencias

### 9.2. AUDITORÍA INTERNA

La organización realiza anualmente auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado de Auditorías Internas de gestión, con el propósito de determinar la conformidad con las disposiciones planificadas en los procesos, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG y con lo establecido en el presente

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 41 de 43</b>

Manual de calidad con el que se establecen los responsables y actividades para la planeación y la realización de las auditorías que buscan verificar la adecuación, implementación y eficacia del SIG.

El procedimiento contempla la planificación del Plan Anual de auditorías internas, tomando como criterio para la programación el resultado de las últimas auditorías realizadas al sistema, así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el SGC, y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente.

El Plan Anual de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El Procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo. El equipo de auditores internos ha sido calificado con base en la educación, formación, habilidades y experiencias adecuadas, esto asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

### **9.3. REVISION POR LA DIRECCION**

#### **9.3.1 GENERALIDADES**

La dirección del Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL revisa anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en el Informe de Revisión por la Dirección, en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 9.3. de la norma NTC ISO 9001:2015.

#### **9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Para efectuar la revisión por la dirección se tiene en cuenta la siguiente información de entrada, para lo cual se utiliza en el Informe de Revisión por la dirección.

- El estado de las revisiones por la Alta Dirección
- Los cambios en el SGC
- Desempeño y eficacia del SGC
- Satisfacción al cliente y partes interesadas
- Avance en los objetivos de calidad
- Desempeño de procesos y procedimientos
- La conformidad y no conformidades de los productos
- Las acciones correctivas

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE VALLEDUPAR – INDUPAL</b>	<b>CODIGO: MC - PE - 01</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 30/04/2021</b>
		<b>PÁGINA: 42 de 43</b>

- Los resultados del seguimiento a la revisión
- Las auditorías internas y externas
- Desempeño de proveedores
- Adecuación de recursos
- Eficiencia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Oportunidades de mejora

### 9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la Dirección que realiza la alta dirección del Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, incluye decisiones y acciones relacionadas de la cual queda constancia en el informe de revisión por la dirección con respecto a:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- Las necesidades de recursos

## 10. MEJORA

### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Para eliminar las causas de no conformidades relacionadas con la Gestión de la Calidad, a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir, Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL., aplica lo establecido en procedimiento de acciones correctivas.

### 10.3 MEJORA CONTINUA

El Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL., asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y a través de las revisiones por la dirección.

A fin de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de calidad, el Instituto municipal de deporte y recreación de Valledupar INDUPAL, utiliza las directrices especificadas en la Política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, los análisis de datos y las revisiones por la dirección; y las acciones correctivas y de mejora establecidas.

Para la sostenibilidad del sistema integrado de gestión de la entidad se ha dispuesto la asignación de recursos descritos en el plan de acción, así como los rubros presupuestales asociados.



Igualmente se ha dispuesto de personal específico responsable de la gestión integral del sistema a los cuales se les ha documentado estas funciones en el manual perfiles de cargos de la entidad.

Se desarrollan planes y programas de sensibilización en los que se genera conciencia acerca de cómo la aplicación del sistema integrado de gestión mejora el desempeño de los procesos y permite el alcance de los objetivos institucionales.

Se dispone de un equipo operativo para coadyuvar en la implementación y mejora continua del sistema integrado de gestión. Con objeto de generar conciencia y gestionar el cambio por parte de los servidores públicos y partes interesadas para la implementación, sostenibilidad y el mejoramiento del sistema integrado de gestión en la entidad se desarrollan las actividades relacionadas con la inducción, reinducción, desarrollo de competencias, evaluación de desempeño, actividades de comunicación interna entre otras.

Para el mantenimiento, se hacen campañas periódicas a través de diferentes herramientas que incluye información sobre los sistemas que integran el SIG encaminadas a crear conciencia y apropiación del Sistema para el fortalecimiento de la gestión institucional.

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	
1	03/12/2020	Revisión y Ajustes del documento	
<b>ELABORADO POR</b>		<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Mayra González Daza - Planeación , Suleyma Goyeneche - Contratista SGC		Roberto Tomas Baleta - Jefe de Control Interno	Jailer Perez García - Director General

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	
2	30/04/2021	Revisión y Ajustes del documento de acuerdo a la nueva estructura, plan de desarrollo municipal	
<b>ELABORADO POR</b>		<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Silvia Carolina Orozco Osorio Jefe de oficina de planeación Suleyma Goyeneche - Contratista SGC		Roberto Tomas Baleta - Jefe de Control Interno	Jailer Perez García - Director General