



Instituto Municipal de Deporte y Recreación.

Manual de Sistema de Integrado de Gestion



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	6
1. INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	7
2. COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	7
3. CONTROL DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTION	7
4. REFERENCIA NORMATIVA	8
5. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	8
5.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	8
5.1.1 Misión	8
5.1.2 Visión	9
5.1.3 Principios	9
5.1.4 Valores institucionales	10
5.1.5 Estructura Organizacional	12
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE Y REQUISITOS LEGALES	12
5.2.1 Clientes y partes interesadas	12
5.3 PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE	13
5.3.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	13
5.3.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	14



CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
 PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55
 Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co


	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

5.3.3 Comunicación con el cliente	14
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	14
6.1 OBJETO Y FINALIDAD DEL MANUAL DE CALIDAD	15
6.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	16
6.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	16
6.3.1 Director General	17
6.3.2 Coordinadora del SGC	17
6.3.3 Subdirección	18
6.3.4 Funcionarios y/o Contratistas	18
6.4 COMUNICACIÓN INTERNA	18
6.5 POLITICA DE CALIDAD	19
6.5.1 Política Integral	19
6.5.2 Objetivo de calidad	19
6.6 ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN	20
6.6.1 Mapa de procesos	20
6.7 DOCUMENTO DEL SISTEMA	22
6.7.1 Documento del Sistema	22
6.7.2 Siglas utilizadas en el Sistema de Gestión de Calidad	23
6.7.3 Control de Documentos	23
7. PLANIFICACION ESTRATEGICA	24

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION


8. REPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION	24
8.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION	24
8.2 REVISION POR LA ALTA DIRECCION	25
8.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE PROCESOS	29
8.3.1 Satisfacción del Cliente	29
8.3.2 Auditoria Interna	29
8.3.3 Seguimiento y medición de los procesos	29
8.3.4 Seguimiento del producto y/o servicio no conforme	30
8.3.5 Análisis de datos	30
8.4 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	30
8.5 MEJORA CONTINUA	30
9. PROCESO ESTRATEGICO	31
9.1 GESTIÓN DIRECTIVA	31
9.1.1 Objetivo	31
9.1.2 Alcance	32
9.1.3 Referencia de procedimiento con el proceso	32
9.2 PROCESO MISIONAL	32
9.2.1 Administración de Servicios Deportivos, Recreativos y de actividad física	32
9.2.2 Construcción, adecuación y mantenimiento de escenarios deportivos y recreativos	33



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

9.2.3 Administración de escenarios deportivos y recreativos	33
9.3 PROCESO APOYO	34
9.3.1 Administración financiera	34
9.3.2 Administración de Talento Humano	34
9.3.3 Adquisición de Bienes y Servicio	35
9.3.4 Comunicación Institucional	35
9.4 PROCESO DE EVALUACION Y CONTROL	36
9.4.1 Gestión de Control Interno	36
9.4.2 Sistema de Gestión de Calidad	36
10. DEFINICIÓN DE INDICADORES	37
10.1 Estructura de Tablero	41
ANEXO A. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Luz Yenny Hernández Elaica	Nombre: Pablo Olimpo Pinzón Ortiz	Nombre: Santos Manuel Brochero Torres
Cargo: Coordinadora SGC	Cargo: Subdirector Administrativo y Financiero	Cargo: Director General
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 24/10/2016	Fecha: 24/10/2016	Fecha Vigencia: 24/10/2016

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

RESENTACIÓN

El presente Manual integrado de Gestión constituye como una herramienta de trabajo y referencia permanente de la estructura del Sistema de gestión del Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER, y que corresponde con las exigencias del numeral 4.2.2 de la norma NTC ISO 9001 y NTCGP1000, donde se afirma que el manual de calidad establece: “El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema”.

Este Manual refleja la convicción que el Sistema integrado de Gestión, contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos. Es la intención del IMDER, demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y la normatividad aplicable.

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001 y NTCGP 1000 El objetivo del manual es documentar el sistema Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER. El presente manual se encontrara disponible en la página WEB de la entidad para su consulta, quedando el original bajo resguardo del Representante del Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada, sobre el cual no se ejerce ningún control.

El Director General para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es responsable del control de las revisiones a este manual de calidad. Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos y Registros con código PRO-SGC-01, en el numeral 6.1 Control de Documentos Internos.



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Razón Social	Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER
Nit	822000538-2
Ciudad de Origen	Villavicencio
Dirección	Carrera 40 No 33B-27 Barzal, Villavicencio -
Teléfono	(57+8) 6833927-6728255
Correo Electrónico	direccion@imdervillavicencio.gov.co

2. COMPROMISO CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

La Dirección declara su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de gestión de Calidad y lo evidencia mediante las siguientes acciones:

- Comunicando a los funcionarios de IMDER, los requisitos del cliente, legales y reglamentarios a través del listado maestro de documentos interno y externo.
- Estableciendo la política integral de gestión
- Asegurando que se establezca objetivos del Sistema
- Realización de Revisiones por la Dirección del Sistema
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.


3. CONTROL DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTION

El Manual es un documento estratégico dentro de la estructura documental del Sistema de Gestión de calidad, que describe de forma general en que se da cumplimiento a los requisitos establecidos por ley y los definidos por las normas de referencia adoptadas dentro del sistema.

Las directrices relacionadas con la elaboración, identificación, control y administración del Manual, al igual que el resto de la documentación del Sistema, se encuentra documentada en el Procedimiento de Control de Documento y Registro (PRO-SGC-01).

Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos, incluye el alcance del SGC, las exclusiones con sus



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas, se referencia a los procedimientos y se anexan los documentos de apoyo que ayudan a la comprensión del SGC de la Entidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- ☉ ISO 9001 Sistema de gestión de Calidad
- ☉ NTCGP1000 Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública.
- ☉ Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- ☉ Normatividad nacional y sectorial aplicable.

5. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

5.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Instituto Municipal de Deporte y Recreación IMDER, es un establecimiento público, dedicado a la prestación de servicio de deporte, recreación, actividad física, y el aprovechamiento del tiempo y proyecta en la región su avance académico e institucional a través de la planeación estratégica, establecidas en la misión, visión y propósitos, definidos de la siguiente manera:

5.1.1. Misión.

EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN, “IMDER”, como ente descentralizado tiene la misión de promover el deporte, la actividad física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, mediante la planeación, ejecución de programas y proyectos articulados con el Plan de Gobierno, el cual está direccionado a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos poblacionales del Municipio, a través de la gestión transparente, eficaz y eficiente de los procesos, orientado por un talento humano idóneo comprometido en la optimización de recursos económicos, tecnológicos y de los escenarios deportivos y recreativos.

5.1.2. Visión.



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
 PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55
 Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio “IMDER”, será líder en desarrollo de los procesos de iniciación, fomento y práctica del deporte, la recreación, actividad física, aprovechamiento del tiempo libre, la educación física y la educación extraescolar, en busca de fomentar mejores hábitos de vida saludable que permita una transformación social, orientada a la calidad de vida y al mejoramiento de la capacidad física de cada individuo y los niveles de competencia en el deporte en los diferentes grupos poblacionales.

5.1.3. Principios Éticos

En el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, “IMDER”, se caracteriza por que se reconoce el derecho individual de los servidores públicos a tener sus propias convicciones, sentimientos dentro del marco de Ley. El trato con los compañeros es amable y digno se tienen en cuenta las sugerencias. Los principios éticos son bases o normas morales que deben existir en toda entidad, unidos a valores y a una misión institucional; los principios adoptados por el IMDER, son:

- Mejoramiento Continuo.** El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, “IMDER”, aplicará todos los procedimientos que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno contando con personal idóneo, capacitado y comprometido en la búsqueda de resultados de gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia diligencia y calidad.
- Servicio.** El éxito de toda entidad está estrechamente vinculado al servicio. Nuestro servicio debe satisfacer y superar las expectativas de quien lo recibe (la comunidad). Los atributos del servicio que presta el IMDER de Villavicencio son: amabilidad, confiabilidad, oportunidad, respeto y tolerancia.
- Eficacia.** Realización de actividades, planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.
- Austeridad.** Los servidores públicos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, “IMDER”, deben obrar con sobriedad y nacionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- Universalidad.** Es la garantía de la prestación de servicio a toda la comunidad, a través de los programas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida. Las relaciones con la comunidad son abiertas y se desarrolla a través de los programas institucionales que ofrece el IMDER de Villavicencio.
- Compromiso.** Las personas que laboran en el IMDER son honestas, capaces y comprometidas con la misión institucional.



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

5.1.4 Valores Éticos. Los servidores públicos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER", se comprometen a orientar sus labores bajo los siguientes valores éticos:

Responsabilidad: Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las actuaciones y omisiones; es la actitud responsable ante si mismo, frente a los demás y frente a la naturaleza; es conocer y asumir el compromiso personal.

- ✓ Aceptar por reconocer las consecuencias de la ejecución u omisión de los deberes.
- ✓ Cumplir el horario de oficina.
- ✓ Cumplir con las funciones asignadas y encaminadas a los objetivos de la entidad.

Respeto: En el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER" el respeto es el reconocimiento que las diferencias individuales son naturales y fundamentales para la integración y el desarrollo de la entidad. Es la aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar.

Respetamos las diferencias, somos tolerantes ante la diversidad dentro del marco de nuestros principios y valores, procurando mantener el ánimo conciliatorio en todas nuestras relaciones.

Honestidad: Es una forma de vivir conforme a lo que se piensa respetando y siendo justo con los demás. Implica un comportamiento coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados. Algunas actuaciones son:

- a) Actuar con transparencia
- b) Actuar con rectitud
- c) Actuar con lealtad
- d) Actuar con honradez

Compromiso. Refleja la capacidad profesional y la constante dedicación que sirva de interés público y al cumplimiento de la misión del Instituto. Es la obligación contraída; disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos del Instituto. El servidor público del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER" asumirá el compromiso con el Instituto con su misión y con la labor que desempeña.

Lealtad. El servidor público se consagrará voluntariamente a su trabajo, al Instituto, a sus superiores y compañeros. Es la Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. Somos

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

fieles a nuestros usuarios, jefes, subalternos y compañeros, pero ante todo, profesamos lealtad al Instituto al que pertenecemos.

- Eficiencia.** Es la virtud y facultad de lograr un efecto determinado con el menor uso de recursos. Realizar cumplidamente las funciones a las que está destinado. Es así que los servidores públicos del IMDER, realizan las tareas logrando los objetivos planteados por la Institución, trabajando con esmero de forma tal que las acciones den cuenta del adecuado uso y óptimo aprovechamiento de los recursos públicos.
- Transparencia.** Es la calidad del comportamiento evidente, sin dudas ni ambigüedad; Es la combinación de la ética y la honestidad para la construcción de entornos virtuosos y confiables. Es la orientación del actuar con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.
- Eficacia.** Es la capacidad de acción para hacer efectivo un propósito. Es la capacidad para obtener resultados previstos en el menor tiempo posible y con la mayor economía de medios.
- Equidad.** Es la disposición que mueve a dar a cada uno lo que se merece; atribuir a cada uno, aquello a lo que tiene derecho. En el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, "IMDER" se trabaja para la comunidad; toda la población tiene acceso a los programas de deporte, recreación, educación extraescolar, educación física y aprovechamiento de tiempo libre, sin discriminar clase alguna o condición social.
- Sentido de pertenencia.** Es el grado de valoración, gusto, aceptación, compromiso, lealtad que los servidores públicos tienen hacia el Instituto. Entrega y compenetración que asume el individuo para el logro de los programas y objetivos del Instituto.
- Justicia:** Es el conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para las relaciones entre personas e instituciones, autorizando, prohibiendo y permitiendo acciones específicas en la interacción de individuos e instituciones.
- Tolerancia:** Es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Es la capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.


5.1.5. Estructura organizacional

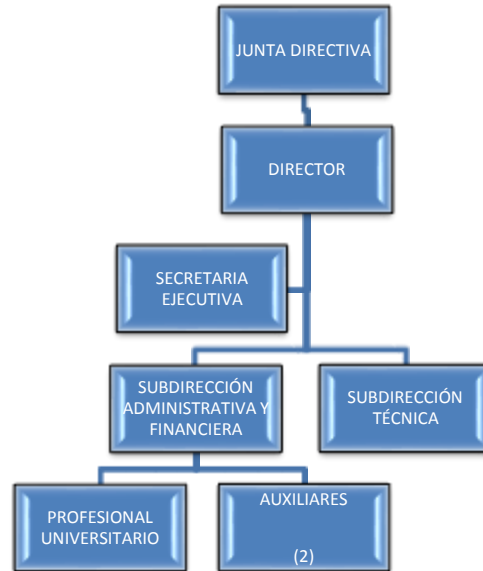


CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
 PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:	
				24/10/2016	MAN-SGC-01	
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	
NIT. 822000538-2	SI:	NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION



5.2. ENFOQUE AL CLIENTE Y REQUISITOS LEGALES

5.2.1 Clientes y partes interesadas

Se han identificado como clientes del IMDER, la comunidad en general del municipio de Villavicencio, los deportistas y las entidades públicas o privadas que requieren nuestros servicios; sus requisitos se han definido a partir del conocimiento que tienen los funcionarios del Instituto, y se han validado mediante la medición y el seguimiento de la satisfacción de los clientes a través de las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente.


Los requisitos de los ciudadanos se enuncian en la misión y visión y la política de calidad dado que son parte de la esencia del IMDER como institución al servicio de la ciudadanía. La percepción presente y futura de los clientes acerca de sus necesidades reales y potenciales se evalúa periódicamente y se toman acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios. El IMDER, garantiza su enfoque al cliente al incluir instrucciones claras en la documentación de los procesos.

En el proceso educativo encontramos:



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

CLIENTES		PARTES INTERESADAS
INTERNO	EXTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo Personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Clubes deportivos Medios de Comunicación Usuarios y Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> Autoridades Civiles, Eclesiásticas, Militares. Organismo de control del Estado.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo de la calidad en la Entidad, se lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados, la cual se fundamenta en dos niveles:

Nivel 1: Nivel de satisfacción. El IMDER, realizara el seguimiento de las percepciones de los usuarios. Algunos métodos para obtener información será:

- Encuesta de satisfacción por grupo poblacional focalizado
- Buzón de Sugerencias.
- Evaluaciones de prestación de servicio de préstamo de escenarios deportivos y recreativos

Nivel 2: Nivel de insatisfacción. Análisis de reporte de SNC y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas por clientes o partes interesadas. Este procedimiento encuentra definido en el manual de tratamiento de PQRSF MAN-COM-01

5.2.2 Planificación de la Realización del Producto y/o Prestación del Servicio.

El IMDER, cuenta con los procesos Misionales los cuales son planificados en cada caracterización de procesos coherentes con el Plan de desarrollo del Municipio.

5.3 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

5.3.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.

La identificación de los requisitos de los clientes es responsabilidad de todos los funcionarios de la entidad, los cuales se hacen visibles en los medios de comunicación establecidos por el IMDER, en la misión y visión institucionales, en la política integral de gestión y en la documentación de los procesos misionales. Los requisitos de los diferentes servicios de la



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

entidad son consignados en la página web del instituto u otros medios, según se considere adecuado el IMDER, por ser de carácter público se asegura del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos traza las directrices para la satisfacción de sus usuarios.

Estos requisitos están identificados en el listado maestro documentos externos. Las expectativas de los clientes y las novedades en sus requisitos son detectadas mediante las actividades de evaluación de los servicios realizadas por los funcionarios del IMDER, de manera periódica y sistemática. Ante novedades en los requisitos de los clientes, los líderes de los procesos misionales, revisan las necesidades y expectativas de los clientes y dejan registro de ello.

5.3.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.

El IMDER, cuenta con el manual procedimiento de atención al usuario, con el fin de garantizar que se conozcan y aclaren los requisitos del cliente, entre las partes. Una vez aprobada la propuesta por el cliente, los requisitos de esta son informados a los procedimientos que lo requieran con el fin de garantizar su cumplimiento.

5.3.3 Comunicación con el cliente.

Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El cliente también se puede comunicar a través de la página web. <http://www.imdervillavicencio.gov.co/>

Se tiene garantizado a través de procedimientos documentados la atención de quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

6. SISTEMA INTERGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión, se configura en consideración a lo definido en la misión, visión, políticas y objetivos de integralidad y se fundamenta en procesos misionales, estratégicos de apoyo, retroalimentación y mejoramiento.

6.1 OBJETO Y FINALIDAD DEL MANUAL DE GESTION INTEGRAL



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

El presente Manual tiene por objeto establecer la Política de Calidad y describir en forma general el conjunto de compromisos, responsabilidades, organización, procesos y recursos que constituyen al funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo del Sistema integrado de Gestión implementado en la entidad.

El sistema se define y desarrolla en el presente manual, así como la documentación emanada de él, siendo obligatorio cumplimiento por todos los servidores del Instituto en el ejercicio de sus actividades.

6.1.1 Exclusiones

Para efectos de auditorías de otorgamiento y certificación bajo el estándar NTC-GP1000:2009, NTC ISO9001:2008, no se encuentra aplicable los siguientes requisitos:

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición. El Instituto de Deportes y Recreación IMDER, no posee equipos que requieran calibración y medición. La entidad no tiene dentro de los requisitos para sus productos y servicios, especificaciones que requieran medición, por lo tanto el control de los dispositivos de seguimiento y medición no se hace necesario. En el caso de las mediciones tomadas a las adecuaciones y mantenimientos de escenarios, los contratistas deben aportar la evidencia del control de sus equipos de seguimiento y medición para cuando sea el caso. Para el caso de los equipos que sirven para medir los productos que hacen parte de la operación de la entidad, estos deben sujetarse a mantenimiento de acuerdo con las políticas y actividades establecidas dentro del Proceso de Administración de Bienes y Servicios.

Para los efectos de auditoria en proceso de transición de la NTC ISO9001:2015

7.1.5.5.2 Trazabilidad de las mediciones: Para la entidad no se considera esencial para proporcionar confianza en la valides de las actividades de los resultados de medición de los equipos utilizados en las actividades deportivas, recreativas y de tiempo libre que exijan patrones internaciones de calibración para el desarrollo de la actividad. En el caso de las mediciones tomadas en el proceso de construcción, adecuación de escenarios deportivos, los contratistas deben aportar la evidencia del control de sus equipos de seguimiento y medición para cuando el IMDER validara la información presentada por el Municipio quien ejecuta dicha labor directamente.

6.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

La planificación del Sistema Integrado de Gestión se inició con la definición de un plan de implementación y mejora del Sistema bajo las Normas NTCGP1000, ISO 9001 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y lo reglamentario establecido en el Decreto Único 1072 de 2015 Reglamenta el Sector Trabajo, en donde se definieron los lineamientos y las actividades para su desarrollo. Al iniciar el proceso de implementación y mejora del Sistema integrado de Gestión, se alinea la planificación garantizando el ciclo PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte, siendo este el principal instrumento y referente de gestión del IMDER.

El IMDER, ha establecido tres niveles para la planificación, así:

NIVEL
Nivel 1: Plan estratégico decenal municipal del deporte y plan de desarrollo municipal.
Nivel 2: Plan de acción anual y planes asociados a las políticas de desarrollo administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Nivel 3: Planes operativos de los procesos.

Los requisitos para planificación se dan en el procedimiento PRO-GED-01 Planificación de Cambios. Cuando se generan cambios en la estructura del Sistema Integrado de Gestión, por diferentes razones, la Dirección plantea actividades que garanticen la preparación y ajuste inmediato del manual de gestión y todos los documentos relacionados para asegurarse que el Sistema de Gestión mantenga su integridad durante y después de estos cambios. Esta planificación incluye asuntos relativos a la planificación estratégica y la planificación operativa.

6.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

El organigrama del IMDER, describe la interrelación jerárquica de su personal. Las responsabilidades de los funcionarios están definidas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales. Ambos documentos están adoptados por resolución.

Se definen de forma específica en la matriz responsabilidades lo orientado al SGC relacionado con cada líder de proceso, para evitar que afecte el sistema integrado en la prestación del servicio.

6.3.1 Director General




CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 16 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

- ☉ Definir, firmar y divulgar la política del Sistema Integrado de Gestión.
- ☉ Asignar y Comunicar a todos los niveles de la Entidad las responsabilidades específicas en calidad.
- ☉ Definir y asignar los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- ☉ Llevar a cabo las revisiones por la dirección.
- ☉ Cumplir con los Requisitos Legales y de otra índole aplicable a la entidad.
- ☉ Solicitar rendición de cuentas sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión
- ☉ Garantizar la disponibilidad de personal responsable de la calidad.
- ☉ Establecer el programa de auditorías periódicas para evaluar la efectividad del SGC.
- ☉ Velar por el cumplimiento del programa de capacitación y entrenamiento de los diferentes participantes del Sistema Integrado de Gestión
- ☉ Establecer, implementan y mantener los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión
- ☉ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente.
- ☉ La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión

6.3.2 Coordinador SGC

- ☉ Gestionar oportunamente los recursos requeridos para la implementación y cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión
- ☉ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- ☉ Evaluar el impacto de las actividades desarrolladas en su área de responsabilidad que puedan afectar otras áreas y comunicar a los responsables de las mismas con el fin de minimizar los efectos producto de las interferencias.
- ☉ Realizar las inspecciones al Sistema Integrado de Gestión e implementar las acciones correctivas para garantizar que el funcione de manera efectiva.
- ☉ Orientar a la Gerencia en el cumplimiento de los requerimientos establecidos por las normas ISO 9001, GP1000.
- ☉ Programar y coordinar con la Dirección General la asignación de recursos para el desarrollo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión
- ☉ Liderar la divulgación de las Política del Sistema Integrado de Gestión entre el personal propio y contratista de la organización.
- ☉ Asegurar la identificación de los requisitos legales y de otra índole, aplicables al sector.
- ☉ Mantener y asegurar en coordinación con los líderes de proceso la aplicación de los documentos del Sistema de Gestión Calidad.




CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 17 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

- ⊗ Hacer seguimiento junto con el Director General los Objetivos y Metas del Sistema Integrado de Gestión
- ⊗ Programar y documentar las auditorías del Sistema Integrado de Gestión y hacer seguimiento al cierre de no conformidades establecidas.
- ⊗ Participar en las revisiones del Sistema Integrado de Gestión y documentarlas.
- ⊗ Fomentar la capacitación al personal de la organización en el uso de la documentación del Sistema Integrado de gestión.
- ⊗ Formar parte del equipo investigador, cuando lo amerite, de accidentes e incidentes laborales o ambientales y liderar la difusión de las lecciones aprendidas en su área.
- ⊗ Garantizar junto con los líderes de procesos el seguimiento al Sistema Integrado de Gestión, con el fin de detectar deficiencias e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias.

6.3.3 Subdirección

- Cumplir con las políticas definidas por la entidad en Calidad.
- Cumplir y ayudar a difundir las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión, al igual que las normas relacionadas con esta.
- Conocer y entender los requisitos del cliente.
- Participar en la ejecución del Sistema Integrado de Gestión asegurando la medición continua del desempeño de sus procesos para detectar las deficiencias e implementación de las acciones correctivas y preventivas necesarias.

6.3.4 Funcionarios y/o Contratista

- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar activamente en las actividades del Sistema Integrado de Gestión
- Cumplir con las actividades como están definidas en la documentación del Sistema de Gestión Calidad, apoyando y contribuyendo a la mejora continua del sistema.

6.4. COMUNICACIÓN INTERNA

El IMDER a través, del enfoque a procesos garantiza la comunicación interna, pues a todo proceso le entra la información requerida. Se cuentan con diferentes herramientas para contribuir a la comunicación interna, como son: memorandos, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, formatos, documentos de apoyo, procedimientos, procesos, carteleros, telefonía móvil, telefonía fija, fax, correo electrónico, entre otros.




CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 18 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

6.5 POLÍTICA INTEGRAL DE GESTION: El Sistema de Gestión de Calidad del IMDER, se configura en consideración a lo definido en la misión y visión en búsqueda de armonía mediante una cultura de calidad y de mejoramiento continuo en la prestación del servicio en deporte, recreación, actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.

6.5.1 Política de Integral

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación “IMDER”, como ente rector del deporte, recreación, actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, por medio de la planeación, ejecución de programas y proyectos articulados con el Plan de Gobierno, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos poblacionales del Municipio, contando con el personal idóneo y comprometido en prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, mediante la identificación de factores de riesgos asociados o derivados de las actividades de los funcionarios y contratistas, en el cumplimiento de requisitos legales que apunten al mejoramiento continuo y la optimización de los recursos económicos y tecnológicos, que permite demostrar la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones del Sistema de Gestión Integral”.

6.5.2 Objetivos de Gestión Integral.


El Sistema de Gestión integral del IMDER, se encuentra dentro del marco de acuerdo con la Norma Técnica de Calidad ISO9001 y NTCGP1000, y aspectos Normativos como el Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, que aplica a la prestación del servicio deporte, recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.

- ☉ Fortalecimiento de los procesos de autoevaluación y autorregulación con miras al mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos en el Instituto.
- ☉ Formular planes, programas y proyectos orientados hacia la gestión de la cultura recreativa y deportiva promoviendo la participación de la comunidad villavicense.
- ☉ Aumentar la satisfacción de la comunidad mediante la prestación de un servicio eficiente y oportuno que permita el cumplimiento requerimientos y/o necesidades.
- ☉ Consolidar una comunidad de servidores públicos, con conciencia de su responsabilidad como soporte de la entidad y comprometidos con los objetivos estratégicos.
- ☉ Optimizar el uso de los recursos económicos y tecnológicos.
- ☉ Diseñar e implementación programas que promueva y estimule las competencias de los funcionarios de la entidad, de acuerdo al perfil que requiere cada puesto de trabajo.
- ☉ Prevenir la ocurrencia de accidentes e incidentes y enfermedades laborales de los funcionarios y contratistas mediante la implementación de programas orientados a la Gestión Seguridad Salud en el Trabajo.



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

- Mejorar continuamente los procesos institucionales con el fin de atender las necesidades del entorno y la integración de los requisitos del Sistema Integrado.

6.6 ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación “IMDER”, establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear- Hacer- Verificar - Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad.

6.6.1 Estructura de los procesos del sistema

Un proceso engloba el conjunto de operaciones necesarias para alcanzar un resultado deseado y necesario para cumplir los requisitos de los clientes y los requisitos legales aplicables así:

- Se identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral y su aplicación en la entidad
- Se determina la secuencia e interacción de los procesos en el mapa de procesos.
- Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz en fichas y procedimientos.
- Se asegura la disponibilidad recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control a través gestión documental.
- Se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procedimientos(indicadores)
- Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de los procesos (acciones correctivas y acciones preventivas).

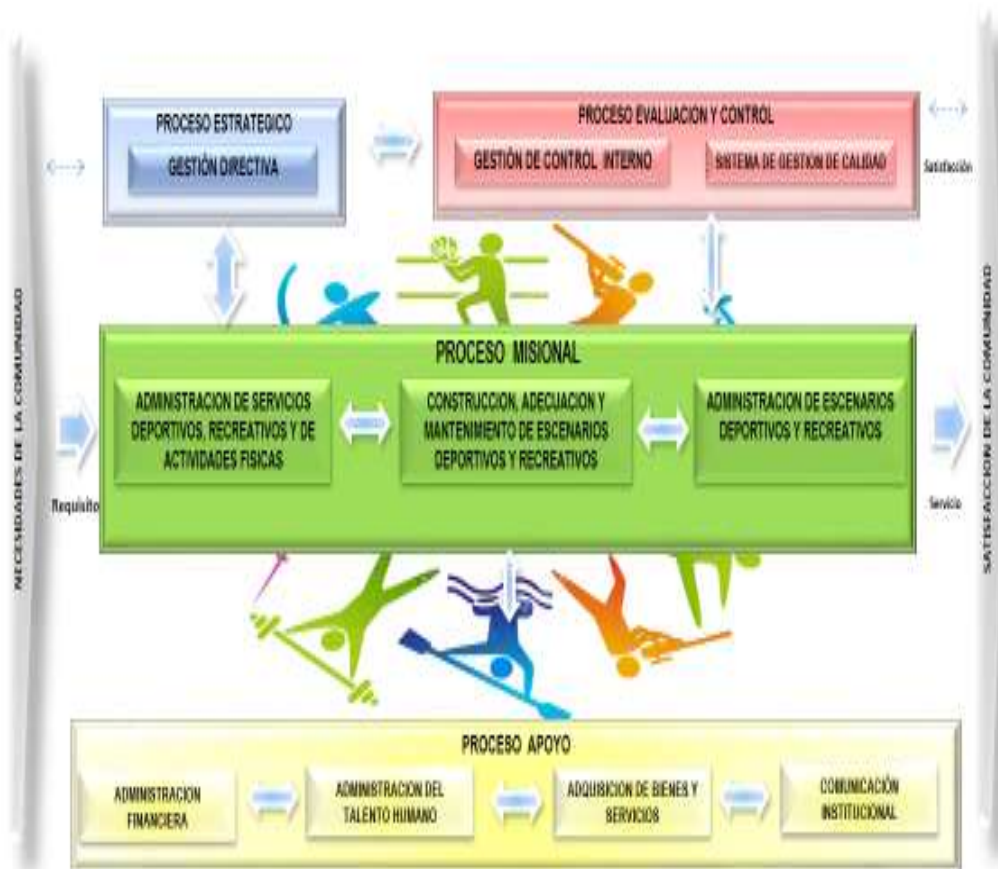
6.6.2 Identificación de los Procesos

El Sistema de Gestión de Calidad del IMDER, ha definido Cuatro (4) categorías proceso así:

- De tipo Estratégico (1):** En el cual fijan los Objetivos, Políticas y Estrategias para el cumplimiento de la Visión y Misión de la entidad.
- De tipo Misional (3):** Son los que contribuyen al logro de la Misión, a la razón de ser de la entidad, permiten brindar el servicio deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo.
- De tipo Apoyo (4):** Proporcionan el soporte y proveen los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los procesos de tipo misional.
- De tipo Evaluación y Control (2):** Son aquellos procesos que mediante la evaluación y seguimiento permiten monitorear periódicamente el desempeño de los procesos y tomar decisiones objetivas.

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

	MAN DE PROCESO	Versión: 02
		Vigencia: 19/10/2016



6.7 DOCUMENTOS DEL SISTEMA

6.7.1 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se controlan siguiendo la metodología establecida en el procedimiento de control de documentos y registro (PRO-SGC-




CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 21 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

01). En este procedimiento se describen los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y de la versión vigente de los documentos, incluidas las disposiciones legales aplicables sobre el control de documentos establecidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo).

Los procedimientos de la Entidad requeridos por la Norma ISO 9001, NTCGP1000, Modelo Estándar de Control Interno y Decreto Único 1072 de 2015 Reglamentario del Sector Trabajo llamados procedimientos gobernadores.

- ☉ Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos y registros Código. PRO-SGC-01
- ☉ Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas Código. PRO-SGC-02
- ☉ Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas, preventivas y de mejora Código. PRO-SGC-03
- ☉ Procedimiento para llevar a cabo el control del producto o servicio no conforme Código. PRO-SGC-04

El sistema integrado de gestión estar compuesto por una política, manual, procedimientos y registros que permitan evidenciar el sistema de la entidad. Los documentos del sistema están definidos en el mapa de procesos que ilustra la entrada de las necesidades de los clientes que una vez identificadas, se traducen en los diferentes servicios que ofrece la entidad a través de lo que sus funciones sustantivas establecidas por la ley.

La entidad ha documentado e implementado procedimientos y otros documentos de orientación estratégica y operativa, para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por las normas de referencia incorporadas en él, además, en consideración al grado de complejidad e interés de sus actividades y al talento humano involucrado y su competencia.

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Explicación detallada del procedimiento
5. Áreas involucradas en su ejecución y roles de cada una.
6. Registro
7. Documentos Externos
8. Diagrama de Flujo.



6.7.2. Siglas utilizadas en el sistema de calidad

a. Siglas para tipo de Documento:



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

CODIGO	DOCUMENTO
PLN	Plan
CAR	Caracterización
PRO	Procedimiento
INS	Instructivo
MAN	Manual
FOR	Formato
PRG	Programa

b. Siglas de acuerdo a tipo de proceso.

CODIGO	PROCESO
GED	Gestión Directiva
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
GCI	Gestión de Control Interno
SDR	Administración de Servicios Deportivos, Recreativos y de Actividades Físicas
CAM	Construcción, Adecuación y Mantenimiento de Escenarios deportivos y Recreativos
AED	Administración de Escenarios deportivos y Recreativos
ADF	Administración Financiera
ATH	Administración de Talento Humano
ABS	Adquisición de Bienes y Servicio
COM	Comunicación Institucional

6.7.3 Control de documentos: El IMDER, cuenta con el Procedimiento el Control de Documentos POR-SGC-01 relaciona los requerimientos de la Norma ISO 9001, NTCGP1000, Modelo Estándar de Control Interno y Decreto 1072:2015, así mismo, define el mecanismo de control para documentos externos. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este MC: En el procedimiento documentado para el Control de Documentos se establecen los controles para:

- Aprobar los documentos pertenecientes al SGC previos a su emisión.



CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 23 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

- ☉ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ☉ Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ☉ Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas involucradas en el alcance del SGC.
- ☉ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ☉ Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.
- ☉ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- ☉ Control de registros para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer de los registros de calidad.

7.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD

La planificación estratégica de calidad es establecida en tres etapas cuyo funcionamiento es cíclico con carácter anual.

ETAPA I	Programación de Objetivos de gestión Integral	Política de gestión Integral
ETAPA II	Seguimiento del Sistema de gestión Integral	Vigilancia y Ajuste a las acciones emprendidas
ETAPAIII	Revisión del Sistema de gestión Integral	Retroalimentación

8. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

8.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, así como la mejora continua en la Política gestión Integral y los Objetivos de Gestión Integral, procesos de su Sistema, con base en la misión, visión, valores, política y objetivos institucionales, así mismo:

- a) Comunicar al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como requerimientos legales y reglamentarios.
- b) Asegurar que se establezcan y se cumplan los Objetivos de gestión Integral, documentados.

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

c) Realizar reuniones de revisión, con el personal involucrado en los procesos, conservando los registros que derivan de las reuniones.

c) Asegurar a la vez, la disponibilidad de los recursos, mediante la aplicación del Programa Operativo Anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la entidad.

La Política de Calidad, así como el Sistema Integrado de gestión, cuentan con el respaldo total de los funcionarios del IMDER, por lo cual se difunde al personal involucrado en la Entidad, a fin de que sean entendidos y aplicados.

8.2 REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.

El IMDER en intervalos de tiempo anual la Dirección General, realiza una revisión del Sistema Integrado de Gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia de acuerdo con el procedimiento PRO-GER-02 Revisión por la Dirección.

La información de entrada utilizada para la revisión por la Dirección es la requerida por las normas NTC-GP 1000, NTC-ISO 9001 y Decreto 1072/2015 en su capítulo VI. Esta información se incluye en el Informe anual consolidado de evaluación del Sistema Integrado de Gestión. La revisión por la Dirección arroja resultados orientados fundamentalmente a mejoras en el Sistema Integrado de Gestión, mejoras de los servicios, actualización de políticas e identificación de necesidades de recursos. Los resultados de dicha reunión se registran en el FOR-GED-07 Acta de Revisión por la Dirección.

Anualmente, el Director revisara el Sistema de Gestión de la entidad, verificará la eficacia, eficiencia y efectividad, para asegurar su conveniencia, adecuación, y alineaciones con el plan de Desarrollo Municipal, mediante medición, análisis y estableciendo mecanismo de mejora, que supone la entrada para la planificación de los objetivos de calidad del período siguiente.

Aspectos a tener en cuenta en la revisión de acuerdo a la NTC ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.

Entrada de la revisión por la Dirección.

1. Los resultados de Auditoria
2. La retroalimentación del cliente
3. El desempeño de los procesos y la conformidad del producto



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

4. El estado de las acciones correctivas y preventivas
5. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
6. Los cambios que podrían afectar al Sistema de gestión de calidad y las recomendaciones para la mejora

Salidas de la Revisión por la Dirección.


En las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficiencia del Sistema de gestión de calidad y sus procesos
2. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recurso.
3. Las necesidades de recursos.

Numerales que se tendrán en cuenta para el proceso de transición de la NTC ISO9001:2015, en pro del mejoramiento continuo.

Entrada de Revisión por la Dirección:

1. Resultados de auditoria interna y externa
2. Los cambios en las circunstancias internas y externas que sean pertinentes en el SGC, incluyendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluido los requisitos legales y otros requisitos
3. Las comunicaciones, pertinentes de las partes interesadas externas, incluidas las quejas.
4. Desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión Calidad teniendo en cuenta las siguientes tendencias
 - a) Satisfacción del Cliente y retroalimentación a las partes interesada
 - b) El grado de cumplimiento de los objetivos de la política de Calidad
 - c) El desempeños de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - d) La no conformidades y acciones correctivas
 - e) Resultado de seguimiento y medición
 - f) Desempeño de los proveedores externos
 - g) Adecuación de los recursos
 - h) Eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades de mejora.
 - i) Las oportunidades de mejora continua
 - j) Conclusiones sobre Conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

- k) Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua
- l) Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio del SGC
- m) Definición de acciones cuando no se hayan logros los objetivos SGC

Aspectos a tener en cuenta para la revisión por la dirección de acuerdo al Decreto 1072/2015 en su artículo 2.2.4.6.31

La revisión de la alta dirección debe permitir:


1. Revisar las estrategias implementadas y determinar si han sido eficaces para alcanzar los objetivos, metas y resultados esperados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;
2. Revisar el cumplimiento del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;
3. Analizar la suficiencia de los recursos asignados para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y el cumplimiento de los resultados esperados;
4. Revisar la capacidad del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para satisfacer las necesidades globales de la empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo;
5. Analizar la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incluida la revisión de la política y sus objetivos;
6. Evaluar la eficacia de las medidas de seguimiento con base en las revisiones anteriores de la alta dirección y realizar los ajustes necesarios;
7. Analizar el resultado de los indicadores y de las auditorías anteriores del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST);
8. Aportar información sobre nuevas prioridades y objetivos estratégicos de la organización que puedan ser insumos para la planificación y la mejora continua;
9. Recolectar información para determinar si las medidas de prevención y control de peligros y riesgos se aplican y son eficaces;



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 27 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

10. Intercambiar información con los trabajadores sobre los resultados y su desempeño en seguridad y salud en el trabajo;

11 Servir de base para la adopción de decisiones que tengan por objeto mejorar la identificación de peligros y el control de los riesgos y en general mejorar la gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa;

12. Determinar si promueve la participación de los trabajadores;

13. Evidenciar que se cumpla con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales, el cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales que le apliquen:

14. Establecer acciones que permitan la mejora continua en seguridad y salud en el trabajo:

15. Establecer el cumplimiento de planes específicos, de las metas establecidas y de los objetivos propuestos;

16. Inspeccionar sistemáticamente los puestos de trabajo, las máquinas y equipos y en general, las instalaciones de la empresa;

17. Vigilar las condiciones en los ambientes de trabajo;

18. Vigilar las condiciones de salud de los trabajadores;

19. Mantener actualizada la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos;


20. Identificar la notificación y la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales;

21. Identificar ausentismo laboral por causas asociadas con seguridad y salud en el trabajo;

22. Identificar pérdidas como daños a la propiedad, máquinas y equipos entre otros, relacionados con seguridad y salud en el trabajo;

23. Identificar deficiencias en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;

24. Identificar la efectividad de los programas de rehabilitación de la salud de los trabajadores

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

8.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

El IMDER, establece actividades para “Verificar” y “Actuar” garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua mantiene un control de gestión que forma parte integral de la realización de los procedimientos. El sistema de control de calidad tiene como finalidad fundamental demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos y los resultados esperados.

La medición y seguimiento de los procesos se realiza sobre varias orientaciones.

8.3.1 Satisfacción del Cliente. El IMDER, realiza encuestas de satisfacción a los usuarios, con el fin de conocer el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la entidad.

8.3.2 Auditoría Interna. El IMDER, tiene establecido el procedimiento “PRO-SGC-02 de auditoria interna”, el cual garantiza que las auditorias sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada. Los auditores internos no pueden auditar su propio trabajo.

Para determinar si todas las actividades del Sistema integrado de gestión han sido adecuadamente planificados e implantados se realizar la programación de la auditoria determinando su naturaleza e importancia de la actividad a auditar, así como de la confianza que la Dirección adquiera sobre la misma. El método de auditoría establece el proceso de planificación y preparación de la auditoría, las responsabilidades del equipo auditor y del auditado, el procedimiento de ejecución, la finalización de la auditoría y la preparación del informe, su circuito y el cierre de las actividades de seguimiento correspondiente a las acciones correctivas definidas por el personal responsable del área auditada o el Comité de la Control Interno y Sistema de Gestión e Calidad.

8.3.3 Seguimiento y medición de los procesos. Cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, tiene establecidos los puntos de seguimiento y medición en el “Verificar”, con el fin de evidenciar que el proceso va a lograr los objetivos establecidos.

8.3.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio. Se establecieron los indicadores de seguimiento y medición con el fin de garantizar que este cumpla los requisitos identificados y los acordados con el usuario.

El IMDER, tiene definida una estructura de indicadores (Eficacia, Eficiencia y Efectividad), que permite analizar la capacidad de los procesos y de la entidad para alcanzar siempre los resultados previstos. Estos indicadores definidos en la Matriz de despliegue de Objetivos de



	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

Política, cubren todos los aspectos de los procesos clave incluidos en el Mapa de procesos, y para cada proceso clave se han definido indicadores de percepción subjetiva del cliente sobre el nivel de desempeño del proceso, y también indicadores de medición objetiva sobre el nivel de rendimiento, cumplimiento, capacidad o conformidad del proceso.

Sobre la base de los indicadores, la Dirección puede determinar áreas de mejora que se incorporan al Plan de Mejora. Asimismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades de los clientes.

8.3.4 Seguimiento del producto y/o servicio no conforme. Se cuenta con el procedimiento PRO-SGC-03 Producto o servicio no conforme, que garantiza que todo “Producto o Servicio No Conforme” se identifique y se establezcan las acciones a tomar de acuerdo a una persona competente y una vez realizadas estas acciones se vuelve a verificar el servicio no conforme con el fin de garantizar que se realizó de acuerdo a lo establecido. Todo servicio no conforme es analizado con el fin de establecer si se requiere o no Generar Acción Correctiva.

8.3.5 Análisis de los Datos. El IMDER, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones con el fin de evidenciar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión.

8.4 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME: El conjunto de controles, revisiones, verificaciones, supervisiones y evaluaciones relacionados con los procesos constituyen el conjunto de puntos a partir de los cuales determinar la conformidad o no conformidad de las actividades con respecto de los requisitos definidos.

Los procedimientos documentados implantados establecen los métodos y responsabilidades para llevar a cabo todas estas actividades. El Procedimiento de Gestión de No Conformidades PRO-SGC-03.

8.5 MEJORA CONTINUA

El IMDER, mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, a través de la política, objetivos de Integralidad y las reuniones de los grupos de trabajo, las acciones preventivas, correctivas, planes de mejoramiento y la revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión.

Para la mejora continua es primordial la participación de todos los empleados del IMDER, cuyas observaciones, inquietudes y sugerencias son atendidas y analizadas de resultado de las acciones correctivas, preventivas y los planes de mejoramiento. La gestión de mejora se realiza de acuerdo a lo documentado en el PRO-SGC-03. Procedimiento Acciones Correctiva y



CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 30 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

Preventiva y el PRO- SCI-001 Procedimiento de Evaluación del Sistema de Control Interno.

8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas.

- a. **Correctiva:** Siempre que se identifiquen no conformidades y luego del análisis correspondiente, el IMDER MEDELLÍN toma las acciones pertinentes para que estas no vuelvan a ocurrir. El PRO-SGC-03 Gestión Mejora (Acciones preventivas, correctivas, y de mejora) define las responsabilidades y metodologías para formular acciones y hacerles el seguimiento hasta lograr la eficacia
- b. **Preventiva:** Siempre que se identifiquen no conformidades potenciales el IMDER, toma las acciones pertinentes para que estas no se transformen en no conformidades reales. Adicionalmente se definen acciones preventivas con el fin de mitigar el impacto de los riesgos identificados en cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. El PRO- SGC-03 Gestión Mejora (Acciones preventivas, correctivas, y de mejora) define las responsabilidades y metodologías para formular acciones y hacerles el seguimiento hasta lograr la eficacia.
- c. **Planes De Mejoramiento:** De acuerdo con los hallazgos determinados en las auditorías de control interno, se deben formular planes de mejoramiento bajo los lineamientos vigentes del procedimiento El PRO- SGC-03 Gestión Mejora (Acciones preventivas, correctivas, y de mejora).

9 SUBPROCESO ESTRATEGICO

9.1. GESTIÓN DIRECTIVA

Objetivo: Establecer las Directrices para el Sistema Integrado de Gestión y definir elementos que permitan estandarizar la planificación de los programas y proyectos coherentes con el Plan de Desarrollo Municipal, a través del seguimiento las acciones en pro de alcanzar objetivos y metas de la entidad de acuerdo al marco estratégico.

Alcance: Inicia con la planeación de las directrices del SGC, hasta la definición de estrategias para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

9.1.4 Referencias de procedimiento con el proceso.



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-GED-01	Procedimiento de Planificación de Cambios
PRO-GED-02	Procedimiento de Revisión Por la Dirección
PRO-GED-03	Procedimiento de Planeación Institucional

9.2 PROCESO MISIONAL

9.2.1 Administración De Servicios Deportivos, Recreativo Y De Actividad Física

Objetivo

Ofertar y ejecutar servicios de Deporte, Recreación, Actividad Física y Educación Física, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Villavicencio.

Alcance

Empieza desde la planificación para la oferta de servicios y termina en la ejecución evaluación del impacto del servicio.

Referencias de procedimiento con el subproceso. El Subproceso de Gestión Académica, se soporta en los siguientes procedimientos.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-SDR-01	Procedimiento de prestación de Servicios deportivo, recreativo y actividades físicas.
MAN-SDR-01	Manual de apertura y cierre de Club de deportes.

9.2.2 Construcción, Adecuación Y Mantenimiento De Escenarios Deportivos Y Recreativos




CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 32 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

Objetivo: Garantizar la gestión del diseño, la construcción, adecuación y mantenimiento de los escenarios deportivos y recreativos entregados por el Municipio de Villavicencio al IMDER, para su administración, acorde a las necesidades de la comunidad

Alcance: El proceso inicia con la elaboración del proyecto y presupuesto para la gestión de diseño, en construcción, adecuación, mantenimiento de los escenarios deportivos y recreativos y culmina con la supervisión de las obras de acuerdo a las especificaciones técnica y con la entrega por parte del Municipio de las obras al IMDER.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-CAM-01	Procedimiento de intervención técnica para el mantenimiento, adecuación y construcción de escenarios deportivos.

9.2.3 Administración De Escenarios Deportivos Y Recreativos

Objetivo: Garantizar la administración, sostenimiento y uso adecuado de los escenarios deportivos, recreativos y de actividades físicas entregados por el Municipio de Villavicencio al IMDER.

Alcance: El proceso inicia con el recibo a satisfacción de la infraestructura deportiva y recreativa por parte del ente territorial y posteriormente la asignación de espacios controlados a la comunidad, con el fin de promover la cultura Deportiva, Recreativa y de Actividades Físicas en el Municipio de Villavicencio.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-CAM-01	Procedimiento administración y asignación de espacios en escenarios deportivos y recreativos

9.3 PROCESO APOYO 9.3 PROCESO DE APOYO



CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
 PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55
 Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

Página 33 de 39

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

9.3.1 ADMINISTRACION FINANCIERA

Objetivo: Administrar los recursos Financiero y controlar la información contable de la entidad, que le asigna la constitución de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia

Alcance: Este proceso inicia con la elaboración del presupuesto anual, la identificación de los hechos económicos que afectan la entidad en un periodo definido y finaliza con la elaboración de informes para evaluar la gestión presupuestal de la entidad para los usuarios externos e internos.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-ADF-01	Procedimiento Administración Presupuestal
PRO-ADF-02	Procedimiento para la elaboración y pago de nomina
MAN-ADF-01	Manual de procedimiento Contable y de Tesorería


9.3.2 ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Planear, coordinar y controlar las actividades para selección y vinculación del personal calificado que cumpla con las Políticas Institucionales, evaluando su desempleo en relación con las normas legales, en cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, en pro del fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral, para el desarrollo de los procesos Institucionales.

Alcance: Inicia con el proceso de selección y vinculación de nuevos funcionarios, identificación de peligros laborales y la evaluación de los controles de mitigación de peligros en SST y finaliza con desvinculación del personal.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
MAN-ATH-01	Manual de Gestión de Talento Humano
PRO-ATH-01	Procedimiento identificación de peligro, valoración de riesgo y determinación de controles.
PRO-ATH-02	Procedimiento para el reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral.

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

PRO- ATH-03

Procedimiento identificación y evaluación de Requisitos Legales y de otra índole.

9.3.3 Adquisición De Bienes Y Servicios

Objetivo: Adquirir los bienes y servicios que demande el Instituto de Deportes y Recreación - IMDER, en total acatamiento de la normatividad legal y bajo parámetros de transparencia, eficiencia, calidad y oportunidad, garantizando el registro, conservación, almacenamiento, custodia y uso final de los bienes e insumos de la entidad, con el fin de que se desarrollen eficientemente sus diferentes procesos.

Alcance: Identificar necesidades a través de las solicitudes y contratar o comprar bienes y/o servicios y finaliza con la realización y verificación de los inventarios.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
MAN-ABS-01	Manual de Contratación
PRO-ABS-01	Procedimiento de Contratación.
MAN-ABS-02	Manual de Procedimiento de Almacén
MAN-ABS-03	Manual de Administración de Planta física y Recurso Tecnológico.

9.3.4 Comunicación Institucional

Objetivo: Definir, coordinar, ejecutar diferentes estrategias de divulgación internas y externas de la gestión del IMDER, de manera que la comunidad y todas las personas que se relacionan con el instituto esté informadas y participen en los diferentes servicios que ofrecemos, siempre enmarcados dentro del Plan de Desarrollo de la Administración

Alcance: Inicia con la planeación de las actividades y recursos necesarios para el Comunicación Institucional hasta la toma de decisiones que incluyen las actividades relacionadas con los Procesos de comunicación organizacional; coordinación y manejo de información para los medios de comunicación; Administración y análisis de Peticiones, quejas y soluciones y defensor(a) de los derechos del ciudadano(a)

Interacción con otros procedimientos



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
MAN-COM-01	Manual de procedimiento para la atención al usuario y tratamiento a quejas, reclamos y sugerencia.
PRO-COM-01	Procedimiento de Publicaciones, Trámites y Servicios.

9.4 PROCESO EVALUACION Y CONTROL

9.4.1 Gestión de control interno

Objetivo: Evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia y economía de los controles establecidos para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales y asesorar a la Entidad en la definición, implementación evaluación y de los planes de mejoramiento registrados ante el ente de control bajo los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, garantizando la presentación oportuna, integral y veraz de los informes de Ley.

Alcance: Inicia con el establecimiento del programa anual de auditorías, incluye la asesoría en la identificación y valoración de riesgos, el acompañamiento y asesoría, la evaluación y seguimiento a la planeación estratégica, el fomento de la cultura de control en la entidad y la administración de las relaciones con los entes externos.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-GCI-01	Procedimiento de autoevaluación de control interno
PRO-GCI-02	Procedimiento evaluación de los sistemas de control interno
PRO-GCI-03	Procedimiento para la administración de riesgo

9.4.2 Sistema De Gestión De Calidad

Objetivo: Implementar y direccionar las diferentes actividades de seguimiento, medición, análisis, mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del IMDER.



Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

Alcance: Inicia desde la planeación de los documentos obligatorios del sistema de gestión integral hasta la medición, análisis y mejora.

Interacción con otros procedimientos

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO-SGC-01	Procedimiento para el control de documento y registró
PRO-SGC-02	Procedimiento de auditoría interna
PRO-SGC-03	Procedimiento para el acciones correctiva, preventiva seguimiento de y de mejora
PRO-SGC-04	Procedimiento de Producto No Conforme y/o Servicio No conforme

10. DEFINICIÓN DEL TABLERO DE INDICADORES

El presente documento tiene como propósito presentar el Tablero de Indicadores de Gestión del IMDER, el cual se constituye en un instrumento estandarizado para hacer seguimiento y evaluación de la gestión, permitiendo contar con la información suficiente para la toma de decisiones con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos.

10.1 Estructura del Tablero


El tablero se conforma a partir de la política de Gestión integral está articulada con la misión y visión Institucional logrando dar horizonte integral, una vez definido se elabora cada indicador de eficiencia, eficacia y efectividad, por cada uno de los ejes de política de Gestión Integral definiendo su proceso en donde interviene. Se anexa FOR-GED-05 la matriz de despliegue de objetivos.



CO241610

Dirección: Carrera 41 N° 33b-27 Barzal Alto
PBX: (+57) 6 83 39 27 -6 72 82 55

Email: direccion@imdervillavicencio.gov.co

 IMDER <small>Instituto Municipal de Zaporte y Recreación</small> <small>WILLAVICENCIO</small>	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

CONTROL DE CAMBIOS


(Solo se evidencia en original)

VERSION No	FECHA DE VERSIÓN	CAMBIO
0	19/03/2014	Creación del Documento
1	27/06/2014	Versión a implementación
2	24/10/2016	Reingeniería del Manual de Calidad al Sistema Integrado de Gestión, Cambios significativos que enmarcan el presente manual; Plataforma estratégica (Misión, Visión, Política de Integralidad, Objetivos de Política), Estructura de Indicadores de gestión, Aspectos de articulación con la NTC ISO9001:2015 y articulación normativa 1072/2015 en SG-SST

FORMATO DE APROBACIÓN

(Solo se evidencia en original)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 LUZ YENNY HERNANDEZ ELAICA Profesional Especializado	 PABLO OLIMPO PINZON ORTIZ Subdirector Administrativo y Financiero	 SANTOS MANUEL BROCHERO TORRES Director General

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTION			Fecha de Vigencia:	Código:
				24/10/2016	MAN-SGC-01
	Controlado:	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
NIT. 822000538-2	SI: NO: X	02	COORDINACION SGC	SUBDIRECCION	DIRECCION

ANEXO