

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL
DEPORTE, LA RECREACIÓN EL
APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACIÓN FISICA DE
BARRANCABERMEJA**



Inderba

**MANUAL DE CALIDAD
VERSIÓN: 0.8**

BARRANCABERMEJA 2021

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. DEFINICIONES	4
5. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL	7
6. ALCANCE Y NUMERAL NO APLICABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	8
7. LIDERAZGO.....	10
8. APOYO.....	12
9. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	15
10. CONTROL DE LA SALIDA NO CONFORME	15
11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	16
12. MEJORA	17
13. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	18
14. ANEXOS.....	18

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado por el **Instituto Para El Fomento Del Deporte, La Recreación El Aprovechamiento Del Tiempo Libre y la Educación Física De Barrancabermeja**, para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.

También contiene información sobre nuestra entidad, el alcance, control y distribución de este documento, la información sobre los procesos de la entidad, así como la referencia de la información Documentada que exige el Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Calidad del INDERBA se encuentra a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad, en el aplicativo Calidad INDERBA

Define la política, los objetivos y la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad; contiene todos los Procesos y directrices relacionadas, como también toda la información documentada (procedimientos, formatos y registros) que deben y/o pueden requerirse en la gestión.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

1. OBJETIVO

El Manual de Calidad tiene por objeto el aseguramiento de la calidad en el INDERBA y se describen las disposiciones generales que confirman la calidad en sus servicios, contempla acciones para prevenir la aparición de no conformidades, o que evitan su repetición, y a través de la gestión de sus procesos, tiene como fin alcanzar la mejora continua del sistema, así como la satisfacción del ciudadano, en materia deportiva y de recreación basado en la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

El campo de aplicación de las consideraciones establecidas en este manual de calidad es la estructura de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de Seguimiento definidos en el mapa de procesos y para cada una de las dependencias del INDERBA.

Como responsables generales para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran el Director como responsable legal de la aplicación directa en el INDERBA y los líderes de los procesos quienes son los responsables de garantizar la operatividad del Sistema.

3. NORMATIVIDAD

- ✓ Norma Técnica de Calidad en la ISO 9001:2015: Establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad
- ✓ Decreto 1499 del 2017

4. DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento se establecen las siguientes definiciones:

- ✓ **SGC (Sistema de Gestión de Calidad):** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo institucional.
- ✓ **Caracterización de proceso:** Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y mecanismos de seguimiento y medición para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad. Además, describe la forma en que interactúan los procesos del sistema.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✓ **Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- ✓ **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- ✓ **Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- ✓ **Procesos de Seguimiento:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- ✓ **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- ✓ **Documento:** Información y el medio en el que está contenida.

NOTA: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o una muestra patrón o combinación de estos.

- ✓ **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- ✓ **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.
- ✓ **Procedimiento:** Documento del Sistema de Gestión Integral que establece la forma específica para llevar a cabo un conjunto de actividades que hacen parte de un proceso. Describe qué debe hacerse, quién debe hacerlo, cuándo, dónde, cómo se hace y los recursos que son necesarios. Es la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
- ✓ **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Manualmente los registros se hacen en formatos.
- ✓ **Servicio:** Resultado de un proceso.
- ✓ **Parte Interesada:** Persona u Organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- ✓ **Contexto de la Organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

- ✓ **Instructivo:** Documento del Sistema de Gestión Integral que describe las operaciones en forma secuencial y lógica que requiere una tarea específica dentro de una función de la organización; es de uso específico para la actividad que se señala y es aprobado por el responsable de la función.
- ✓ **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión Integral de una Organización.
- ✓ **Política de la calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- ✓ **Riesgo.** Efecto de la Incertidumbre.
- ✓ **Mejora Continua.** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- ✓ **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

NOTA 1 Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.

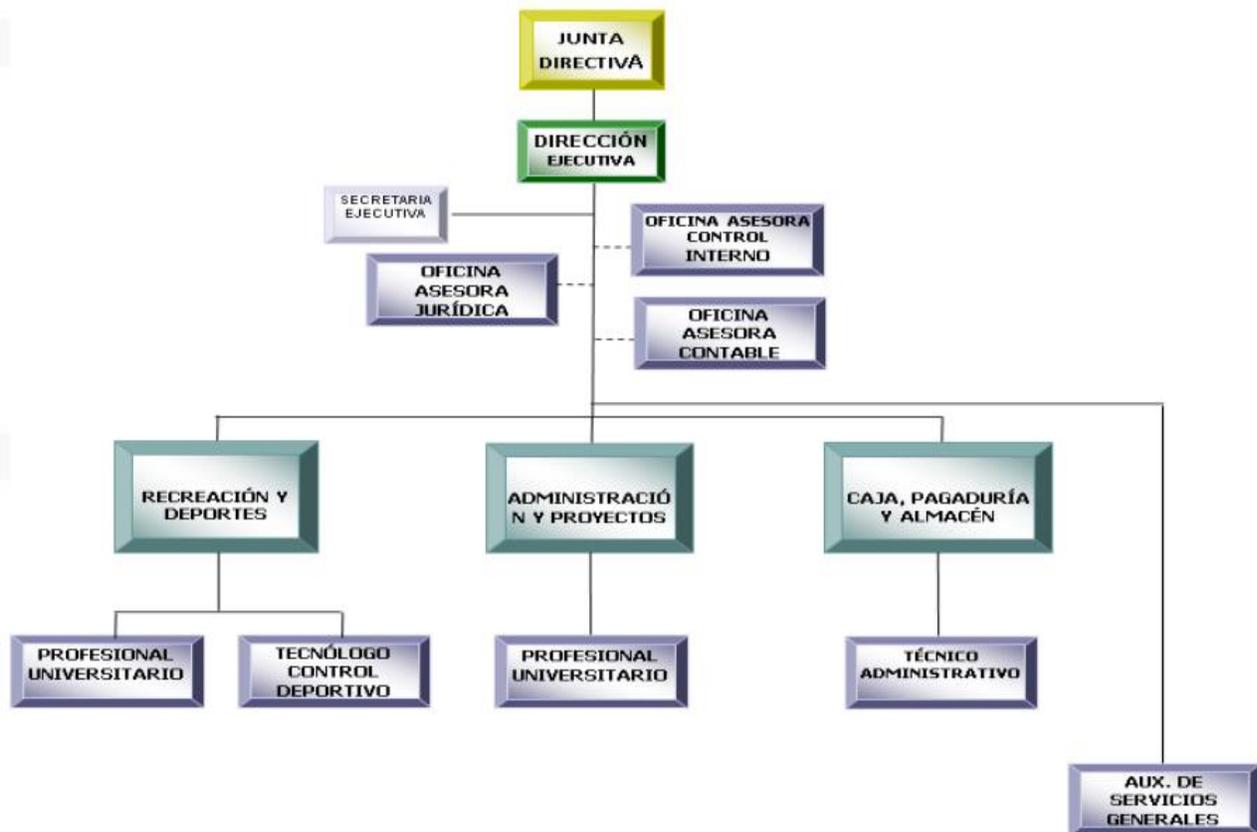
NOTA 2 Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

5. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

5.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INDERBA

Anteriormente en Barrancabermeja el ente que coordinaba los eventos deportivos era la junta municipal de deporte, la cual funcionaba en el coliseo Luis F Castellanos. Con la ley 181 de 1995 por medio de la cual se regula el deporte colombiano, estableció la creación de los entes deportivos municipales reemplazando las antiguas juntas deportivas, un año después se crea bajo el acuerdo municipal No. 016 de 1996 en el municipio de Barrancabermeja el instituto como un establecimiento público de orden municipal con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, integrante del Sistema nacional del deporte. Con el objeto de fomentar el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física en el puerto petrolero, además de generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en procesos de iniciación, formación, fomento y práctica del deporte.



 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

5.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL INDERBA

El INDERBA tiene el propósito de implementar su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción de la comunidad de Barrancabermeja para mejorar continuamente su desempeño. En el presente manual se describe de forma general la estructura de su Sistema de Gestión de Calidad.

5.3. MISIÓN

Garantizar a los niños y niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, el aprovechamiento del tiempo libre, mediante prácticas deportivas recreativas y formativas y de educación física, en escenarios seguros y adecuados, para el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes, especialmente de los sectores sociales más vulnerables

Fecha de Revisión: noviembre 2020

5.4. VISIÓN

En el 2027, INDERBA será reconocida como organismo rector en la implementación y aplicación de la política pública del deporte, la recreación el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física saludable y por ejecución de programas fundamentados en la participación ciudadana. La inclusión social y la promoción de valores para la convivencia en los diferentes ámbitos de vida, orientando sus procesos de gestión hacia la cooperación internacional y la coordinación interinstitucional para la organización de eventos que conduzcan a la construcción adecuación y mantenimiento de escenarios deportivos.

6. ALCANCE Y NUMERAL NO APLICABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Alcance definido para el Sistema de Gestión de Calidad del Inderba, se ha establecido como:

PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS ENMARCADOS EN LAS ÁREAS DEL DEPORTE LA RECREACIÓN Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE, DE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA

Los numerales no aplicables del Sistema de Gestión de Calidad son:

- ✓ El numeral 8.3 que hace referencia al diseño y desarrollo de los productos y servicios no se incluyó en el alcance al no existir evidencia objetiva de su realización.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

- ✓ El numeral 7.1.5 Control de dispositivos de seguimiento y medición argumentado en que no existen dispositivos que sean utilizados para medir de ninguna forma características inherentes a la calidad del servicio.

6.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

Para el desarrollo de las actividades de un sistema de gestión integral debe ser descrito como un sistema compuesto por procesos que interactúan entre sí. Esta concepción facilita el control y la medición de la operación del INDERBA.

En el INDERBA se definieron diez (10) procesos, los cuales sustentan toda la operación del Instituto. La descripción documentada de los objetivos, las actividades, requisitos e interacción entre estos procesos se encuentra en el anexo CARACTERIZACIONES DE PROCESO.

Los procesos fueron clasificados en los niveles Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación así:

PROCESOS	NÚMERO
Estratégicos	2
Gestión Estratégica	
Gestión de la Calidad	
Misionales	2
Gestión Recreativa y Deportiva	
Gestión de Infraestructura Deportiva	
Apoyo	5
Gestión Jurídica y Contractual	
Gestión Financiera	
Gestión Documental	
Gestión de Sistemas y Comunicaciones	
Gestión de Talento Humano	
Evaluación	1
Gestión de Control y Evaluación	

Para facilitar la comprensión del cumplimiento de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad y de control interno ver anexo **caracterización de los procesos**.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

MAPA DE PROCESOS



7. LIDERAZGO

La Alta Dirección del INDERBA a través del Asesor de Calidad ha diseñado las actividades y acciones necesarias para evidenciar el compromiso con la implementación del sistema a través de la definición de las disposiciones incluidas en el numeral 5 de la ISO 9001:2015.

✓ Enfoque al Cliente

La alta dirección del INDERBA han establecido dentro de su proceso de Gestión de la Comunicación las actividades necesarias para establecer los requisitos de los clientes y con los procesos misionales las disposiciones y ejecución de actividades para su cumplimiento.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

✓ **Comunicación**

Se han establecido distintos métodos para la comunicación interna dentro del sistema tales como reuniones, capacitaciones, publicaciones web (INTRANET) los cuales se encuentran descritos en la CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE SISTEMAS Y COMUNICACIÓN.

✓ **Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización**

Se ha utilizado el manual de funciones y demás documentación para definir las funciones y responsabilidades existentes en el INDERBA aplicables a cada cargo. Estos documentos son dados a conocer a los miembros del INDERBA que ocupan dichos cargos.

Los recursos necesarios para el INDERBA y sus fuentes se identifican y planifican con la anticipación adecuada para la realización de los cambios que sean necesarios.

7.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La Alta Dirección del INDERBA ha definido una política de calidad acorde al propósito del Instituto, la cual incluye un compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente. La política es:

En el INDERBA buscamos la satisfacción de las expectativas y necesidades de la comunidad, a través de la ejecución y desarrollo de programas deportivos, recreativos, aprovechamiento del tiempo libre y la educación física, en espacios y escenarios seguros, 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.

Esta política es usada como base para definir los objetivos de calidad y ha sido dada a conocer y explicada a todos los miembros de la organización para asegurarse de que sea entendida.

Los objetivos de calidad son establecidos en los niveles y funciones pertinentes del INDERBA, principalmente a nivel de procesos y se basan en la política de calidad, por lo cual el grado de cumplimiento de estos aseguran que la política de calidad se está implementando y cumpliendo.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

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

8. APOYO

8.1. RECURSOS

8.1.1. PERSONAS

El INDERBA ha establecido los cargos requeridos para su eficaz operación, dentro de los cuales se ha determinado los que afectan directamente la prestación del servicio como el personal de las unidades misionales y los responsables de la ejecución y/o seguimiento a los planes y programas del Instituto. Los perfiles de estos cargos se encuentran descritos en el manual de funciones.

8.1.2. INFRAESTRUCTURA

El INDERBA asegura la disponibilidad de las instalaciones, equipos, y las condiciones necesarias para la prestación de los servicios.

8.1.3. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN POR PROCESOS

El INDERBA desarrolla un ambiente adecuado que resulta de unas series de factores humanos, psicológicos y físicos que pueden variar dependiendo de la situación vivencial del servicio suministrado.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

8.2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.2.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad tiene determinada su documentación dentro de una estructura jerárquica, la cual se puede observar en la siguiente figura.

TRIANGULO DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

8.2.2. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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 INDERBA, 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 el “Programa de Gestión Documental” para determinar los parámetros de creación y/o actualización de documentos, alineados con la normatividad vigente y las directrices establecidas en el INDERBA; por último, se ha establecido para el debido control de la información documentada emitida por el INDERBA, 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 estos.

8.2.3. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN Y MODIFICACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual se revisará y ajustará cada vez que la alta Dirección lo determine, garantizando siempre la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad en el INDERBA y servirá como guía, consulta y aplicación por parte de todos los integrantes de la entidad.

Al mismo tiempo, y considerando que el Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios del INDERBA, se estableció el Formato para solicitar la elaboración, modificación o anulación de documentos que requieran los formatos para diligenciar No Conformidades y acciones Correctivas como Oportunidades del Mejora al sistema. Estas solicitudes se evaluarán y aprobarán teniendo en cuenta el procedimiento de aprobación de cambios respectivos.

Toda la información Documentada relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad permanecerá en el punto de uso disponible (Intranet) del Instituto correspondiente con la gestión de cada área y/o proceso, donde cada uno documenta la creación, revisión, actualización y aprobación de los mismos.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

9. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los procesos misionales se han definido como los de prestación del servicio del INDERBA. 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 Distrital
- Planes de Acción Institucional

Además de estas, las actividades de los procesos han sido documentadas a través de caracterizaciones, procedimientos y formatos aplicables a cada uno como herramientas adicionales para la operación, dentro del Planear del Sistema de Gestión de Calidad.

9.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos de los servicios ofrecidos por el INDERBA se basan en requerimientos legales y reglamentarios los cuales se encuentran en el Normograma del INSTITUTO.

El INDERBA ha establecido los mecanismos de información primaria y comunicación pública para dar trámite a la información solicitada por la comunidad, su retroalimentación y sus quejas.

9.2. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Las actividades necesarias para la compra de bienes y adquisición de servicios requeridos para su operación, los criterios de evaluación, selección y reevaluación, la información de compras y la verificación de las compras son desarrolladas de acuerdo con lo establecido en los manuales de contratación y procedimientos relacionados.

10. CONTROL DE LA SALIDA NO CONFORME

Los controles, autoridades, tratamiento y acciones a tomar para los servicios no conformes presentados se describen y se implementan tal como se encuentra en el procedimiento de SALIDA NO CONFORME.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

11.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

11.2 GENERALIDADES

Para cada uno de los procesos se han definido indicadores de seguimiento y medición, método de cálculo y metas. Los resultados obtenidos se analizan y se establecen las acciones a tomar de acuerdo a estos.

Los servicios prestados por el INDERBA son desarrollados de acuerdo a disposiciones planificadas, cuyo seguimiento a la ejecución se realiza a través de los registros generados en cada uno de estos para asegurarse de que se cumplen con tales disposiciones.

11.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La medición y el aumento de la satisfacción del cliente es uno de los objetivos de calidad del INDERBA. Esta se realiza a través de una encuesta, su tabulación y análisis de datos para la toma de decisiones.

11.2.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Instituto ha determinado para el análisis y evaluación de los datos y la información de acuerdo al seguimiento, esto se desarrolla de acuerdo a los registros y seguimiento de las Peticiones, quejas y reclamos, las acciones de mejora documentales realizadas al sistema de gestión de la calidad.

11.2.3 AUDITORÍA INTERNA

En el INDERBA se reconocen las auditorías internas como una de las herramientas para la mejora. Las actividades, responsabilidades y documentación requeridas para la realización de estas auditorías se describen en el procedimiento de AUDITORIAS INTERNAS.

11.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

A los resultados de los indicadores descritos en cada una de las caracterizaciones se les realiza análisis y evaluación de los procesos. Estos análisis permiten la toma de decisiones por la Dirección y lleven a su mejora continua.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

11.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En el INDERBA realizará anualmente una (1) revisión del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. En esta se identifican y verifican las oportunidades de mejora, se revisan tanto la política y los objetivos de calidad y se identifican los requerimientos de recursos. Esta revisión es realizada con base al procedimiento de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

11.4.1 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

En el Instituto la revisión por la Dirección planificará los cambios internos y externos que sean pertinentes, la satisfacción del cliente y su desempeño, el cumplimiento de los objetivos, el no cumplimiento de los requisitos, la medición de los resultados de las auditorias, de los proveedores y de los recursos, como también la evaluación de los riesgos.

11.4.2 SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

INDERBA incluirá en las Salidas de la revisión por la Dirección las acciones y decisiones tomadas de acuerdo a las oportunidades de mejora, la necesidad de los recursos como también los cambios en el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta la información documentada que evidencia la revisión por la dirección de acuerdo a los periodos estipulados para su análisis.

12. MEJORA

12.1 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

Las actividades requeridas para la revisión de las no conformidades potenciales y acciones correctivas evidenciadas, a través del análisis de causas de un incumplimiento de un requisito se evidenciará en el documento de NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA.

12.2 MEJORA CONTINUA

El Instituto estará desarrollando la adecuación del sistema a través de cada una de las herramientas que implemente basado en análisis, evidencias, evaluaciones, revisiones e informes generados por parte de todo el recurso humano en cabeza de la alta dirección con el fin de identificar las necesidades, riesgos y oportunidades que se considere como mejora continua.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

13. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Se han documentado los procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de cumplir con los requisitos de las normas en referencia y asegurar la eficaz operación del INDERBA.

Manual de Procedimientos.

14. ANEXOS

Anexo 1: Caracterizaciones de Procesos

Anexo 2: Procedimientos Documentados

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA	M:01.PO.GSI
		Versión: 0.8
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 18.11.21

MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA

CONTROL DE LOS CAMBIOS

IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Actualización	Actualización del documento a los requisitos de la NTCGP 1000:2009	18-04-2010	1
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	27-12-2011	2
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	01-08-2012	3
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	20-08-2014	4
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	10-05-2016	5
Mejora	Actualización del documento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015	05-06-2018	6
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	03-11-2020	7
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	18-11-2021	8