



## **MANUAL DE CALIDAD**

**CÓDIGO:** MA -PLACAL-001

**VERSIÓN:** 1

**APROBÓ:** DIRECTORA GENERAL

**FECHA APROBACIÓN:** 03 DIC 2008

**UNIDAD FUNCIONAL:** GESTION DE LA CALIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

**MANUAL DE CALIDAD**

**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE Y LA  
RECREACIÓN DE BARRANCABERMEJA**

**INDERBA**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	NORMATIVIDAD.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	DESCRIPCIÓN DEL MANUAL.....	5
5.1.	DESCRIPCIÓN DEL INDERBA.....	5
5.2.	MISIÓN.....	7
5.3.	VISIÓN.....	7
6.	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	7
6.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN.....	9
7.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
7.1.1.	Enfoque Al Cliente.....	12
7.1.2.	Política y objetivos integrales.....	8
7.1.3.	Revisión Por La Dirección.....	12
7.1.4.	Comunicación Interna.....	12
7.1.5.	Responsabilidad Y Autoridad.....	12
7.2.	GESTIÓN DE RECURSOS.....	12
7.2.1.	RECURSOS HUMANOS.....	12
7.2.2.	INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	12
7.3.	PROCESOS DE REALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	13
7.4.	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS.....	13
7.5.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	13
7.6.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	13
7.7.	Satisfacción del cliente.....	13
7.8.	Auditorías Internas.....	13
8.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	13
8.1.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS.....	14
8.2.	SERVICIO NO CONFORME.....	14
8.3.	ANÁLISIS DE DATOS.....	14
8.4.	ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.....	14
8.5.	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	14
9.	ANEXOS.....	14

## 1. OBJETIVO

Describir el sistema de gestión de calidad del instituto del fomento del deporte y la recreación de Barrancabermeja INDERBA basado en la norma NTC GP 1000:2004.

## 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, el representante de la Dirección como responsable de garantizar la operatividad del sistema, los líderes de los procesos y los miembros de los equipos directivo, operativo y evaluador MECI-CALIDAD, definidos mediante acto administrativo.

## 3. NORMATIVIDAD

- NTC GP 1000:2004. Numeral 4.2.2
- MECI 1000:2005.

## 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.
- **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.
- **Documento:** Información y su medio de soporte; los documentos pueden ser registros, especificaciones, procedimientos documentados, dibujos, informes, normas, etc.

NOTA: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos<sup>1</sup>.

- **Producto o servicio.** resultado de un proceso o un conjunto de procesos
  - **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.
  - **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Manualmente los registros se hacen en formatos.
  - **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 de una entidad.** 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.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **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 sus requisitos y expectativas.

*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.*

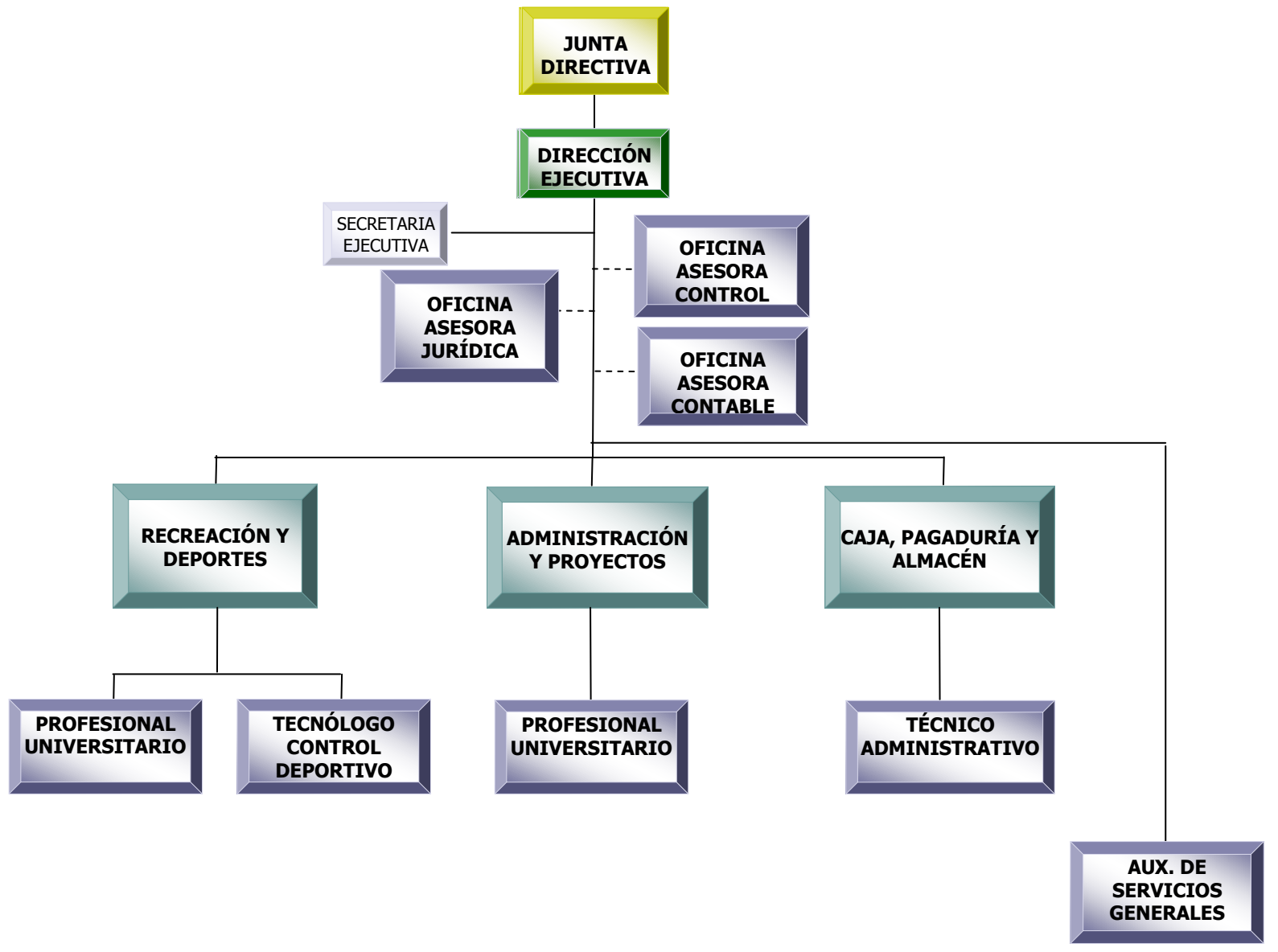
*NOTA 2 Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.*

## **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 publico 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 practica del deporte.

Ilustración 1. Organigrama



## **5.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL INDERBA**

El INDERBA tiene el propósito de implementar su sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC GP 1000:2004 para aumentar la satisfacción de la comunidad Barrameja 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 la comunidad de Barrancabermeja el derecho de participar en PROGRAMAS DEPORTIVOS, RECREATIVOS, DE APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA y gestionar la infraestructura donde realizarlos.

## **5.4. VISIÓN**

En el año 2013, SEREMOS UNA INSTITUCIÓN GENERADORA DE MODELOS DE FORMACIÓN INTEGRAL EN LOS ÁMBITOS DEPORTIVOS, RECREATIVOS, DE APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA para que hagan parte estratégica de la cultura ciudadana.

# **6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

## **6.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El alcance definido para el sistema de gestión de calidad del INDERBA se ha definido como:

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

Las exclusiones del sistema de gestión de calidad son:

El numeral 7.3 que hace referencia al diseño y desarrollo no se incluyó en el alcance al no existir evidencia objetiva de su realización; el numeral 7.5.5 preservación del producto, se excluyó ya que al ser su producto un servicio, no se requiere de la preservación de sus características; por último se excluyó el numeral 7.6 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

## 6.2. POLÍTICA Y OBJETIVOS 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 GARANTIZAR EL DERECHO A UNA ADECUADA CULTURA FISICA; acordes a las necesidades de la comunidad y de su entorno, mediante un RECURSO HUMANO COMPETENTE Y DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ORIENTADO HACIA UNA MEJORA CONTINUA.

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.

A través de la medición de estos objetivos y los indicadores asociados a cada uno se tiene un valor numérico del nivel de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por el sistema de gestión de calidad. Este cálculo es complementado con análisis de datos y el diseño e implementación de acciones de mejora derivadas de este análisis.

Los objetivos de calidad son:

***Para realizar seguimiento al cumplimiento de la política de calidad del INDERBA, se han definido los siguientes objetivos de calidad medibles:***

- ***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 de acuerdo con la reglamentación que se expide para dicho propósito.***
- ***Garantizar la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados por la entidad contando con el personal idóneo y competente para la prestación del servicio.***
- ***Lograr el mejoramiento continuo en la gestión.***
- ***Contar con proveedores que garanticen productos y servicios confiables y de buena calidad.***

- **Gestionar los recursos económicos para la prestación de los servicios, mejorando la eficiencia operacional.**
- **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.**
- **Promover la seguridad y salud ocupacional dentro de los funcionarios de la entidad.**
- **Fomentar una cultura organizacional que contemple los principios, valores y conductas de los funcionarios, que se evidencie en nuestros usuarios, clientes, proveedores, acreedores etc.**

### **6.3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN**

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 quince (14) 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.**

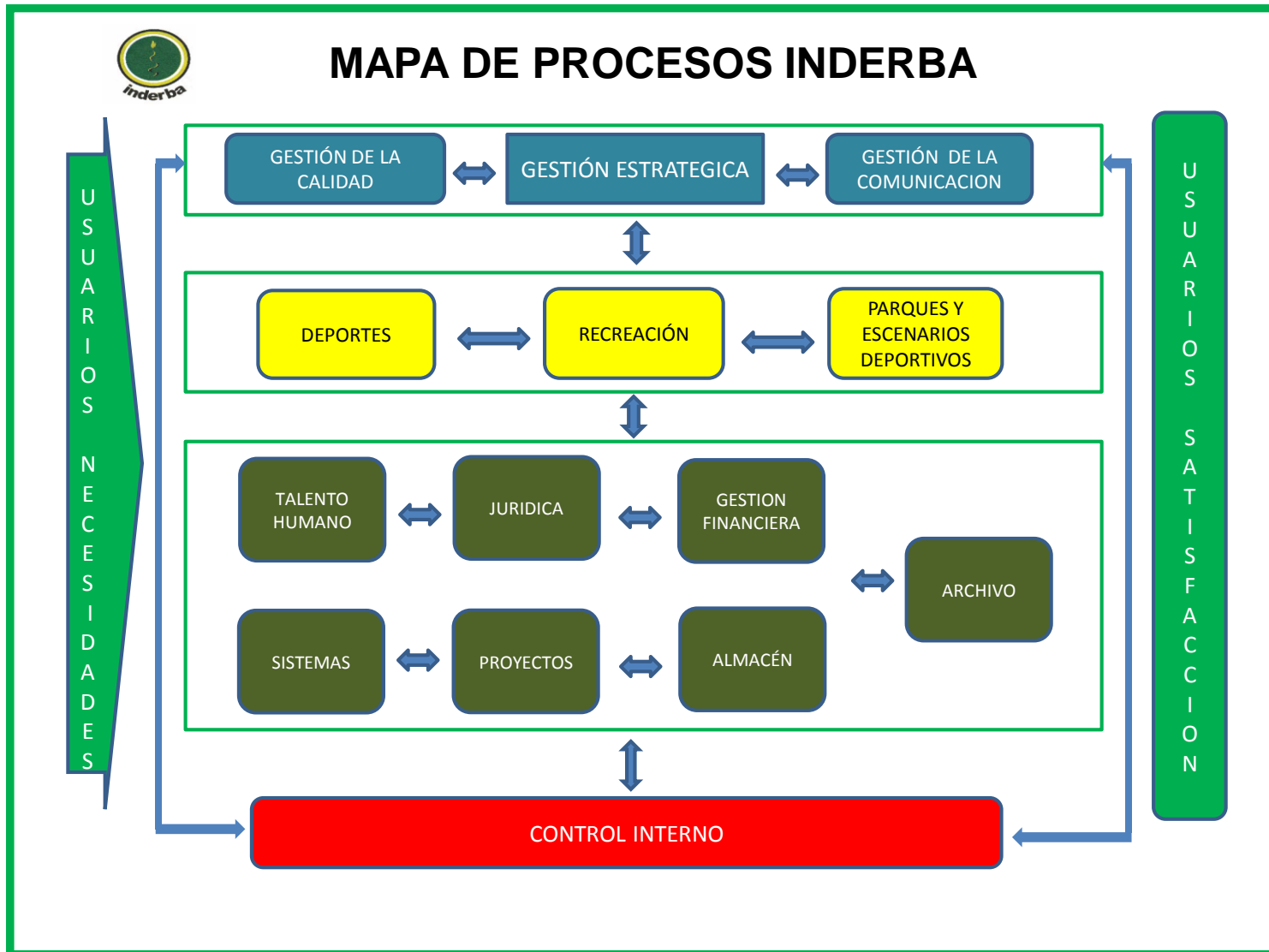
Los procesos fueron clasificados como Estratégicos, Misionales de Apoyo y de seguimiento, cuya estructura es:

<b>Tipo de procesos</b>	<b>PROCESO</b>
<b>Estratégicos</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
	GESTIÓN ESTRATÉGICA
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
<b>Misionales</b>	DEPORTES
	RECREACIÓN
	PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS

Tipo de procesos	PROCESO
<b>Apoyo</b>	TALENTO HUMANO
	GESTIÓN FINANCIERA
	JURÍDICA
	ARCHIVO
	ALMACÉN
	SISTEMAS
	PROYECTOS
<b>Seguimiento</b>	CONTROL INTERNO

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**.

Ilustración 2. MAPA DE PROCESOS



## **7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección del INDERBA ha designado al responsable del almacén como representante de la dirección para el manejo e implementación del sistema de gestión integral y ha demostrado su compromiso con la implementación del sistema a través de la definición de las disposiciones incluidas en los numerales 5.5.2 de la NTC GP 1000:2004.

### **7.1.1. 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.

### **7.1.2. Revisión Por La Dirección**

En el INDERBA se realizan semestralmente revisiones del sistema de gestión integral 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 en el procedimiento de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

### **7.1.3. Comunicación Interna**

Se han establecido distintos métodos para la comunicación interna dentro del sistema tales como reuniones, capacitaciones, carteleras, los cuales se encuentran descritos en la CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

### **Responsabilidad Y Autoridad**

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.

## **7.2. GESTIÓN DE RECURSOS**

### **7.2.1. RECURSOS HUMANOS**

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.

### **7.2.2. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO**

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

### **7.3. PROCESOS DE REALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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
- Plan operativo
- Planes de acción

Además de estas, las actividades de estos procesos han sido documentadas a través de caracterizaciones, procedimientos y formatos aplicables a cada uno como herramientas adicionales para la operación.

### **7.4. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS**

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.

### **7.5. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

Las actividades necesarias para la compra de los bienes y 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 a lo establecido en los manuales de contratación y procedimientos relacionados.

### **7.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **7.7. 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. Otra es el registro y seguimiento de las quejas y reclamaciones.

#### **7.8. Auditorías Internas**

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.

## **8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

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.

### **8.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS**

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.

### **8.2. SERVICIO 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 SERVICIO NO CONFORME.

### **8.3. ANÁLISIS DE DATOS**

A los resultados de los indicadores descritos en cada una de las caracterizaciones se les realiza análisis de datos. Estos análisis permiten la toma de decisiones en la Empresa que lleven a su mejora continua.

### **8.4. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

Las actividades requeridas para la revisión de las no conformidades potenciales y presentadas, correcciones, análisis de causas, determinar acciones correctivas y preventivas y realizar seguimiento a estas se encuentra en el procedimiento de ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

### **8.5. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

Se han documentado los siguientes 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. *Estos procedimientos hacen parte de este manual como anexo.*

## **9. ANEXOS**

Anexo A: Caracterizaciones de Proceso