

<p><b>IMDERTY</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</p>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1	Objeto .....	4
1.2	Alcance .....	4
1.3	Control del Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.....	4
1.3.1	Revisión .....	4
1.3.2	Aprobación .....	4
1.3.3	Actualización.....	4
1.3.4	Distribución .....	4
<b>2</b>	<b>INFORMACION INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
2.1	Reseña histórica.....	5
2.2	Estructura Organizacional Vigente .....	6
2.3	Direccionamiento Estratégico.....	6
2.3.1	Misión.....	7
2.3.2	Visión .....	7
2.3.3	Principios Gerenciales y Valores Institucionales.....	7
<b>3</b>	<b>GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL (SIGCC)</b> .....	<b>12</b>
3.1	Alcance del SIGCC .....	12
3.2	Exclusiones .....	12
3.3	Política de la Calidad .....	12
3.4	Objetivos de Calidad.....	14
3.5	Organización Administrativa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control. ....	14
<b>4</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS</b> .....	<b>14</b>
4.1	Sistema Integrado de Gestión basado en el SIGCC .....	14
4.2	Requisitos generales .....	14
4.2.1	Manual de Calidad .....	15
4.2.2	Control de Documentos .....	16
4.2.3	Control de Registros.....	16
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA</b> .....	<b>16</b>
5.1	Compromiso de la Alta Dirección. ....	16

 <b>IMDERTY</b> <small>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</small>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>CÓDIGO</b> <b>MA-GDC-001</b> <b>MANUAL</b> <b>VERSIÓN</b> <b>003</b> <b>MANUAL DE CALIDAD</b> <b>FECHA</b> <b>28/05/2025</b>		

5.2	Motivación hacia la Calidad y la Satisfacción de la Comunidad con Enfoque al Usuario y Beneficiario (enfoque al cliente) .....	16
5.3	Política y Objetivos de Calidad (3.3 y 3.4). ....	17
5.4	Planificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.....	17
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	17
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.....	17
5.5.2	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).....	17
5.5.3	Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control..	18
5.5.4	Comunicación Interna .....	18
5.6	Revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.....	19
6	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b> .....	19
6.1	Generalidades.....	19
6.2	Gestión del Talento Humano.....	19
6.2.1	Competencia y formación .....	19
6.3	Infraestructura.....	20
6.4	Ambiente de trabajo.....	20
7	<b>REALIZACION DE LOS BIENES Y PRESTACION DE LOS SERVICIOS</b> .....	20
7.1	Planificación de la realización de los bienes y prestación del servicio .....	20
7.2	Procesos Misionales. Relacionados directamente con el usuario y beneficiario. ....	20
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con la realización de los bienes y la prestación de los servicios .....	20
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con la realización de los bienes y prestación de los servicios. ....	20
7.2.3	Comunicación con usuario y beneficiario.....	21
7.3	Gestión de Compras de bienes y servicios .....	21
7.3.1	Plan de Compras .....	21
7.3.2	Proceso de compra.....	21
7.3.3	Información de las compras .....	21
7.3.4	Verificación de las compras.....	21
7.4	Realización de los bienes y prestación del servicio.....	21
7.4.1	Control de la realización de los bienes y prestación del servicio .....	21

<p><b>IMDERTY</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</p>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

7.4.2	Validación de los procesos.....	22
7.4.3	Identificación y trazabilidad .....	22
7.4.4	Propiedad del usuario o beneficiario.....	22
7.4.5	Conservación y preservación del bien o servicio.....	22
<b>8</b>	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCC)</b> .....	<b>22</b>
8.1	Generalidades.....	22
8.2	Seguimiento y Medición .....	22
8.2.1	satisfacción del usuario o beneficiario (COMUNIDAD).....	22
8.2.2	Auditoría interna.....	23
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos .....	23
8.2.4	Seguimiento y medición de los productos.....	23
8.2.5	Seguimiento y medición al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad .....	23
8.3	Control de los bienes y servicios no conformes .....	23
8.4	Análisis de los datos .....	24
8.5	Mejora .....	24
8.5.1	Mejora continua.....	24
8.5.2	Acción correctiva y preventiva .....	24
<b>9</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O REGISTROS</b> .....	<b>24</b>
<b>10</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>25</b>

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Objeto

El presente Manual de Calidad busca presentar de forma clara y coherente, el Modelo Gerencial, fundamentado en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, los cuales están soportados en el Modelo Operativo por Procesos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, con estándares de calidad que aseguran la realización de los bienes y la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control (SIGCC) del IMDERTY, se encuentra estructurado conforme a los requisitos de calidad planteados en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, los cuales son compatibles con los estándares internacionales definidos en la Norma ISO 9001:2015.

En el presente documento se realiza la descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos de calidad.

### 1.2 Alcance

El presente Manual aplica para todo el SIGCC del IMDERTY.

### 1.3 Control del Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control

#### 1.3.1 Revisión

El Manual de Gestión de la Calidad debe ser revisado por el Equipo Técnico de la Calidad de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

#### 1.3.2 Aprobación

El Manual de Gestión de la Calidad debe ser aprobado por la Gerencia del IMDERTY, de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

#### 1.3.3 Actualización

El Manual de Gestión de la Calidad debe ser actualizado por la Coordinación del Proyecto de Implementación, con previa aprobación de la solicitud de modificación por parte de la Gerencia, de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

#### 1.3.4 Distribución

Una vez aprobado el Manual de Gestión de la Calidad o actualizada una versión de éste, debe ser difundido y estar disponible para la consulta de todos los servidores públicos con responsabilidades en los procesos que se encuentran dentro del SIGCC del IMDERTY, de acuerdo las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

## 2 INFORMACION INSTITUCIONAL

### 2.1 Reseña histórica

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, nace del acuerdo 0003 de enero 16 de 1996 emanado del Honorable Concejo Municipal de Yumbo, por medio del cual se crea un ente municipal para el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación extraescolar de conformidad con los artículos 311, 313 de la Constitución Política Nacional, la ley 181 de 1995 y demás normas concordantes.

El IMDERTY fue creado con el propósito de:

- **Promover la práctica deportiva, la recreación, el uso del tiempo libre y la educación extraescolar:**

El IMDERTY busca brindar a la comunidad oportunidades para participar en actividades deportivas, recreativas y de educación extraescolar.

- **Contribuir al desarrollo humano integral:**

El IMDERTY se enfoca en el desarrollo integral de los habitantes de Yumbo, promoviendo la salud, el bienestar y la calidad de vida.

- **Mejorar la calidad de vida:**

A través de sus programas y actividades, el IMDERTY busca mejorar la calidad de vida de los habitantes de Yumbo.

Dentro de sus funciones presenta desarrollar programas y actividades que permitan fomentar la práctica del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física en su territorio; velar por el cumplimiento de las normas urbanísticas sobre reserva de áreas en las nuevas urbanizaciones para la construcción de escenarios para la recreación y el deporte; promover la participación del sector privado e interinstitucional en las diferentes disciplinas deportivas, creativas, de educación extraescolar y aprovechamiento del tiempo libre y celebrar convenios para tales efectos, entre otros.

En 1998, a través del Decreto Extraordinario 002 de 1998 se adopta el Estatuto Orgánico del IMDERTY y derogado por el acuerdo 005 del mismo año. El acuerdo 001 de 1998, lo define como una entidad descentralizada del orden territorial con autonomía administrativa y financiera del orden municipal.

Desde su creación ha realizado múltiples actividades dentro de las cuales ha participado en los Juegos Departamentales con disciplinas deportivas individuales y de conjunto; desarrollando programas para la Recreación y Aprovechamiento del Tiempo Libre para la infancia, la adolescencia, la adultez temprana y adultez tardía; desarrollado procesos de formación deportiva en las escuelas y educación física en las instituciones educativas y desarrollado programas deportivos para todas las personas sin discriminación alguna de raza, credo, condición o sexo, de grupos indígenas, personas en condición de discapacidad, Afrodescendientes entre otros.

Desde 1960 el municipio de Yumbo participa en los juegos departamentales y desde 1999 con el IMDERTY viene cosechando preseas en las diferentes disciplinas en las que participa ocupando lugares destacados en el medallero de todo el Departamento del Valle del Cauca.

 <b>IMDERTY</b> <small>INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO</small>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

En la actualidad maneja:

- Escuelas de formación deportiva.
- Educación deportiva en las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Yumbo.
- Educación Física en las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Yumbo
- Deporte Competitivo, donde se encuentran los deportes individuales, adaptado y de conjunto

## 2.2 Estructura Organizacional Vigente

La estructura orgánica del IMDERTY se crea a partir del Decreto Extraordinario 0002 de 1998, en el cual se definen los órganos de Administración y Dirección de la entidad conformada por:

Junta Directiva

Gerente

Secretaría de la Junta Directiva

El acuerdo 0005 de 1998 modifica el acuerdo 0002 de 1998 y define los órganos de dirección y administración del IMDERTY de la siguiente manera:

- Junta Directiva.
- Gerencia.
- División Administrativa y Financiera.
- División de Fomento al Deporte y la Recreación.



## 2.3 Direccionamiento Estratégico.

Se encuentran definidas las directrices estratégicas, la matriz de indicadores, el procedimiento de revisión por la dirección, que son los instrumentos necesarios para la planeación, seguimiento y control de los procesos institucionales, en virtud de la misión y visión del IMDERTY.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

### 2.3.1 Misión

Promover el acceso y práctica de los habitantes del municipio de Yumbo a la Educación Física, el Deporte, la Recreación y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, fomentando la disciplina, el respeto y la inclusión, a través de programas que mejoren la calidad de vida y promuevan el desarrollo humano integral.

### 2.3.2 Visión

Posicionar al IMDERTY y al municipio de Yumbo como modelo deportivo Departamental y Nacional reconocidos por sus valores humanos y los logros en Educación Física, Deporte, Recreación y Aprovechamiento del Tiempo Libre.

### 2.3.3 Principios Gerenciales y Valores Institucionales

- ❖ Los principios Gerenciales son las normas internas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control sobre la forma correcta como debemos cumplir con el Sistema Integrado de Gestión, en el cual el eje principal es el ciudadano como directo beneficiario y receptor de la función pública, éstos son:
  - ✓ Enfoque al Usuario: El ciudadano es el eje de la función pública. El ser humano es el centro del Desarrollo.
  - ✓ Liderazgo.
  - ✓ Fomento a la participación del personal: El capital más valioso de la entidad es su Talento Humano.
  - ✓ Enfoque basado en procesos.
  - ✓ Enfoque de Sistemas para la Gestión.
  - ✓ Mejora Continua.
  - ✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
  - ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
  - ✓ Cooperación, articulación y cooperación.
  - ✓ Transparencia: Relación clara y transparente con los ciudadanos. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
  - ✓ Autorregulación.
  - ✓ Autogestión.
  - ✓ Auto control.
- ❖ Valores Institucionales:

Por valores se entiende aquella forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY relacionados a continuación son los definidos en el Código de Ética: Declaración de Principios y Valores:

#### ✓ COMPROMISO SOCIAL

Los servidores públicos del IMDERTY son solidarios con la sociedad en que vivimos. Apoyan la democracia, el desarrollo físico-deportivo y la práctica del deporte, la recreación, la cultura y el aprovechamiento del tiempo libre.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

✓ **HONESTIDAD**

Cada uno de los funcionarios del IMDERTY actúa en coherencia con la finalidad social que debe cumplir la entidad. Los funcionarios siempre anteponen los fines e intereses del IMDERTY y de la Comunidad a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza.

✓ **INTEGRIDAD EN EL OBRAR.**

El IMDERTY se apoya en su conjunto de valores institucionales permitiendo que su servicio o actuación sean reconocidos por su interés en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Como Servidores Públicos del IMDERTY, se garantizará la integridad en la prestación del servicio, con el fin de llevar a la Entidad a un mejoramiento continuo en su misión y visión administrativa.

✓ **JUSTICIA.**

Las actuaciones de los funcionarios del IMDERTY buscan construir procesos equitativos e íntegros en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los ciudadanos. Así, nuestras acciones promueven la más amplia participación ciudadana.

✓ **LEALTAD**

Los servidores públicos pertenecientes al IMDERTY son fieles a los clientes y/o usuarios, jefes, subalternos y compañeros y ante todo profesan lealtad a la Entidad.

✓ **PERSEVERANCIA**

Luchamos con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de nuestras metas en el ámbito deportivo y actividades afines. No desfallecemos ante la adversidad.

✓ **PROFESIONALIDAD**

La comunidad confía en nosotros porque somos responsables en el desarrollo de nuestra actividad y porque contamos con un excelente talento humano. Asumimos con empeño, dedicación y seriedad nuestros compromisos, respetando la Constitución, Leyes y Normas establecidas.

✓ **RECTITUD**

Los miembros del IMDERTY actúan con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado. Para garantizar su rectitud, todos los funcionarios públicos que toman decisiones con efectos sobre el IMDERTY y la comunidad deben garantizar su independencia, de manera que en el desempeño de sus funciones sólo busquen el interés público.

✓ **RESPETO.**

Reconocimiento por la diferencia del otro, valorando y aceptando su forma de pensar y de actuar.

Los funcionarios de IMDERTY establecen y mantienen con sus grupos de interacción, relaciones basadas en una alta consideración de sus debilidades, fortalezas, virtudes, raza, cultura y sobre todo de los derechos que le son propios en especial los referidos al libre pensamiento y libertad de expresión.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

Los funcionarios de IMDERTY ofrecen información clara y precisa, brindan una atención oportuna y adecuada al usuario, atendiendo a sus observaciones y sugerencias. Dentro del IMDERTY, los funcionarios y empleados aceptan las opiniones y comentarios de sus compañeros y superiores, haciendo sentir al otro como un ser humano importante y proactivo en su labor cotidiana.

#### ✓ RESPONSABILIDAD

Cada uno de los miembros del IMDERTY se compromete en el manejo eficiente de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de modo que se cumplan con excelencia y calidad las metas propuestas en el Plan de Desarrollo.

#### ✓ TRANSPARENCIA

El IMDERTY actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que establezca y tome la Entidad serán de público conocimiento. La comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados. El IMDERTY maneja su información de forma abierta para todos los funcionarios y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

#### ✓ SENTIDO DE PERTENENCIA Y ORGULLO

Los servidores públicos del IMDERTY se sienten orgullosos de pertenecer a una entidad que fomenta, promueve y apoya el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre en el municipio de Yumbo.

#### ❖ NORMAS DE COMPORTAMIENTO

##### En la relación con los compañeros, superiores y colaboradores:

- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarme durante el ejercicio de mis funciones.
- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, de acuerdo con las orientaciones del IMDERTY.
- Ser fiel y permanente vigilante de la preservación, mantenimiento y adecuada presentación de las instalaciones físicas.
- Utilizar las oficinas, dependencias y elementos de trabajo del IMDERTY, únicamente para el desempeño de mis funciones.
- Ser puntual al asistir a los compromisos derivados del cargo o actividades asignadas y en los horarios establecidos.
- Responder oportunamente las comunicaciones o requerimientos de mi competencia.
- Tener un manejo impecable de mis finanzas, endeudamiento y relaciones comerciales.

##### Como servidor público de la Familia IMDERTY renuncio a las siguientes prácticas:

- Consumir o distribuir sustancias prohibidas o drogas controladas e ilegales.
- Asistir al lugar de trabajo en estado de embriaguez y/o bajo efectos de drogas controladas e ilegales.
- Portar o conservar armas de cualquier tipo en las instalaciones del IMDERTY. (Salvo personal autorizado).
- Presentar conductas indebidas, en reuniones sociales, que comprometan la imagen del IMDERTY.

<p><b>IMDERTY</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</p>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

- Realizar propuestas de tipo sexual o actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, que perjudiquen las actividades o la imagen del IMDERTY.
- Realizar juegos o bromas de mal gusto.
- Hacer uso indebido de los elementos de trabajo.
- Efectuar llamadas telefónicas personales durante el ejercicio de mis funciones.

**En relación con la Seguridad de la información en el desempeño de mi cargo:**

- Mantener de manera confidencial mis claves de acceso a la red.
- Responder por el uso y custodia de mis identificaciones de seguridad.
- Utilizar los sistemas de información y el acceso a la red, únicamente para propósitos aprobados de trabajo y no para uso personal o negocios no autorizados y notificar cualquier incidente de violación al área encargada.
- Tener instalado en el computador que se me asigne únicamente el software aprobado por el IMDERTY.
- Realizar las copias de respaldo de la información sensible previamente definidas por el IMDERTY.
- Conscientes de la información que utilizamos del IMDERTY, debemos dar un manejo confidencial y adecuado de acuerdo con el tipo de clasificación de la información (confidencial, uso interno, uso público).
- Utilizar responsablemente los equipos, elementos de oficina, archivos y registros, sólo con ocasión del desempeño de mis funciones. Igualmente, proteger y devolver en óptimas condiciones los activos asignados cuando me desvincule del cargo o de la Entidad.
- Mantener la confidencialidad sobre la información a la que tengo acceso con ocasión de mi trabajo. Me abstendré de suministrar a cualquier persona, información de clientes actuales o potenciales, compañeros, estrategias, políticas o procedimientos comerciales, técnicos, operativos o administrativos de la familia IMDERTY. Igualmente, mantendré la reserva de todos los datos utilizados por mi Entidad para el desarrollo de sus objetivos, que no tengan carácter de públicos, independientemente de la fuente en donde se encuentren.

**En relación con los conflictos de intereses:**

- No recibir o aceptar dinero o beneficios para hacer, retardar o influir sobre otras personas en la ejecución u omisión de tareas o decisiones.
- Rechazar cualquier tipo de atenciones cuando éstas comprometan o afecten mi buen juicio en la toma de decisiones.
- Comunicar a la Gerencia el grado de parentesco formal que tenga o establezca con otros funcionarios de la misma Entidad o que sean candidatos para el ingreso a la misma.
- Ser consciente de que estamos impedidos para efectuar transacciones con familiares o amigos cercanos. Notificar oportunamente sobre esta inhabilidad y sólo con la debida autorización de mis superiores, proceder a generar con ellos los negocios que convengan al IMDERTY.
- Evitar participar en cualquier actividad interna o externa que sea incompatible con mis funciones y que afecte los intereses de la Entidad.

**En relación con la Capacitación:**

- Tener disposición permanente hacia nuevos métodos e ideas que permitan el enriquecimiento de mi desempeño.
- Aplicar los conocimientos y destrezas recibidas para utilizarlos en situaciones concretas de mi trabajo.
- Ser receptivo al cambio entendiendo que pertenezco a una organización dinámica que requiere mi compromiso y participación.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

- Mostrar interés por adquirir un conocimiento integral de la Entidad, de sus procesos, productos y servicios, con el fin de dar a los usuarios una atención telefónica y/o presencial cada vez más profesional.
- Ser creativo, recursivo e ingenioso en la generación de ideas y acciones que permitan mejorar cada vez más nuestra labor.
- Complementar mis conocimientos con estudios que incrementen mi vida personal y profesional.
- Actualizar permanentemente mis conocimientos sobre normas y temas que se relacionan con la actividad del IMDERTY.

#### En relación con el Servicio:

- Usar los recursos tecnológicos que la Entidad posee como herramienta facilitadora de nuestra labor, en beneficio del usuario del servicio.
- Certificar, de manera fiel, si está dentro de mis funciones, toda información o actuación de los servidores públicos, usuarios del servicio y proveedores, para fines laborales, comerciales o legales.
- Estar atento a escuchar a todos los usuarios del servicio conforme a principios de igualdad, trato y oportunidad, cuando presenten una queja, reclamo o sugerencia y aplicar los correctivos necesarios.
- Tener con el usuario del servicio el máximo respeto, cordialidad y tolerancia, con el compromiso de brindarle siempre un servicio profesional.
- Mantener informados a los usuarios del servicio sobre los nuevos servicios o sus modificaciones, así como los cambios establecidos.
- Tratar al público con respeto para evitar familiaridades o coloquios, ni caer en comportamientos confianzudos o desobligantes.

#### En relación con los Usuarios del Servicio:

- Ofrecer a los usuarios del servicio lo que realmente les conviene, a través de un estudio serio y concienzudo de las necesidades que ellos tengan en materia de deporte, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, administración deportiva, inversión social, reglamentación jurídico-deportiva y otras complementarias.
- Ser consciente del valor que un usuario del servicio tiene para la Entidad y cubrir sus expectativas, por medio de los diferentes medios que estén a mi alcance.

#### En relación con la Imagen:

- Respetar la imagen y el nombre del IMDERTY y no aprovecharla para obtener beneficios propios o para terceros.
- Utilizar sólo las prácticas de asesoría enmarcadas en las disposiciones generales emitidas por las entidades reguladoras y por el IMDERTY.
- Hablar bien de mi servicio y promoverlo, exaltando siempre la importancia que éste representa en la buena imagen que nuestra Entidad debe tener en el sector al cual pertenece.

#### En relación con los Entes de Control:

La Entidad está bajo el Control Fiscal de la Contraloría General de la República y Municipal, Contaduría General y demás entes de control.

En el ejercicio de las facultades a ellas conferidas, estas entidades están autorizadas para:

- Solicitar información sobre las operaciones que realiza la Entidad.
- Practicar investigaciones administrativas y fiscales a la Entidad.

<p><b>IMDERTY</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</p>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

- Realizar visitas generales, de oficio o a petición de parte de dichas Entidades.
- Adoptar las medidas a que haya lugar para subsanar irregularidades que se observen.
- Verificar que las actividades que realice la Entidad estén dentro del objeto social.
- Ordenar la suspensión de los servidores públicos que no cumplan con las disposiciones constitucionales y legales.

Por lo tanto, nuestro compromiso con dichas entidades es muy importante, por ello se debe:

- Suministrar oportunamente respuesta a los requerimientos hechos por los Órganos de Control.
- Identificar plenamente al usuario del servicio y obtener la documentación e información requerida por la Ley.

#### **En relación con los Medios de Comunicación:**

- Renunciar a dar declaraciones a cualquier medio de comunicación, sobre eventos internos o externos que afecten o comprometan la imagen y el buen nombre de la Entidad, entendiendo que ésta es función de las personas encargadas de las comunicaciones o autorizadas expresamente por la Gerencia.

### **3 GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL (SIGCC)**

#### **3.1 Alcance del SIGCC**

Inicia con la formulación y determinación de la documentación necesaria y aplica para todo el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control del IMDERTY.

#### **3.2 Exclusiones**

Los siguientes numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 NO APLICAN AL Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY:

##### **• Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3)**

Dadas las características de los servicios y procesos establecidos en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, no se incluye el diseño de productos y servicios, por lo tanto, este requisito de la norma no aplica al Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

##### **• Instrumentos de medición (Numeral 7.6)**

Dado que el IMDERTY no utiliza equipos de medición para la realización de sus actividades.

Los servicios y las actividades involucradas en los procesos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, obedecen al cumplimiento de la normatividad vigente, a prácticas y metodologías ya aprobadas.

Estas exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales que le son aplicables.

#### **3.3 Política de la Calidad**

Con el propósito de generar confianza y que, al ciudadano se le considere el eje principal de la Gestión del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY para la prestación de los bienes, obras y

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

servicios, nuestros Procesos estarán orientados hacia el mejoramiento integral de la calidad de vida de nuestros usuarios y beneficiarios y a incrementar su nivel de satisfacción, es por eso que se tiene implementada la “POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL”, PO-GDC-001.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

### 3.4 Objetivos de Calidad

Los objetivos de la calidad a nivel Institucional son los siguientes:

1. Incrementar la participación de la población del municipio de Yumbo en el desarrollo de los Hábitos y Estilos de Vida Saludables.
2. Incrementar la confianza de los ciudadanos en los servicios que presta la entidad.
3. Fortalecer los mecanismos de atención a los usuarios.
4. Mejorar los tiempos de respuesta en los trámites de la entidad.
5. Implementar mecanismos de Evaluación, Control y Seguimiento sobre los Procesos.
6. Mejorar las competencias de los Servidores Públicos a través de capacitación.
7. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.
8. Realizar Seguimiento y Evaluación permanente a la Gestión Institucional.

### 3.5 Organización Administrativa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

El IMDERTY tiene los procesos de Control Interno y Calidad que se encarga de realizar el seguimiento y control periódico al SIGCC implementado en la entidad.

## 4 DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS

### 4.1 Sistema Integrado de Gestión basado en el SIGCC

La Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad, fue incorporada a la estructura del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY.

En cumplimiento de Control Interno, con funciones de asesoría al IMDERTY, en el diseño, implementación del Sistema de Control Interno en cada uno de sus elementos, de evaluación independiente y de fomento a la cultura del autocontrol.

### 4.2 Requisitos generales

Para ello determinaron e identificaron los procesos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control y se pueden ver en el siguiente Mapa de Procesos:

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025



En las caracterizaciones de los procesos identificados en el mapa, se muestra la Secuencia e interacción de éstos a través de los que suministran las entradas y los que reciben las salidas. También se observan los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes. En ellas también se describe como realizar el seguimiento y la medición cuando sea aplicable.

Así mismo ha elaborado el Procedimiento “Control de Documentos” en el cual se establecen los criterios básicos para la elaboración, control y distribución de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

#### 4.2.1 Manual de Calidad

El presente manual referencia la documentación establecida para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control en el marco del Sistema de Control Interno del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY; el alcance de éste, sus exclusiones y una descripción de la interacción entre sus procesos.

Como parte de la estructura de la documentación además del Manual de Calidad contamos con Manual de Funciones, Manual de Procedimientos, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Registros, entre otros.

Para realizar una breve referencia de la documentación con que cuenta el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, se tiene el Listado Maestro de Documentos donde se Identifica el documento y se muestra su vigencia, (FO-GDC-003).

Este se conserva en medio magnético y en la Web en la página institucional de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos, PR-GDC-001. El punto de uso y ubicación del Manual está en la oficina del líder del proceso de Gestión de Calidad, archivado en su respectiva carpeta.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

#### 4.2.2 Control de Documentos

Los documentos se controlan de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos, PR-GDC-001, acompañado del Listado Maestro de Documentos, FO-GDC-003. Dentro de la documentación que está en un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, se incluyen los internos que son de total control y administración por la entidad y los externos, aquellos que la organización no puede modificar, pero si deben estar en pleno conocimiento, control, y aplicación cuando estos afectan la planificación y operación del sistema.

#### 4.2.3 Control de Registros

Los documentos se controlan de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control de Registros, FO-GDC-002. Los registros pueden ser de forma interna y/o externa, siendo los primeros los que genera la entidad y los segundos los que nos envían los proveedores o los entes de control entre otros.

### 5 RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA.

#### 5.1 Compromiso de la Alta Dirección.

La Alta Dirección del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY ha demostrado su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, garantizando su desarrollo, implementación y mejora continua así:

- A través de las diferentes reuniones y comunicados de compromiso establecido por el equipo Control Interno-Calidad y firmado por la Gerencia, revisando el SIGCC.
- Comunicaciones enviadas a los colaboradores informando los lineamientos relacionados con la importancia de satisfacer oportunamente los requisitos o necesidades de la comunidad, de la constitución y demás normas establecidas y asociadas a la naturaleza del IMDERTY.
- La divulgación de la Política y Objetivos de Calidad asegurando su comprensión en todos los niveles de la entidad
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el correcto desarrollo y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

#### 5.2 Motivación hacia la Calidad y la Satisfacción de la Comunidad con Enfoque al Usuario y Beneficiario (enfoque al cliente)

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY ha identificado a la comunidad que habita el Municipio de Yumbo en la zona urbana y rural o Comunidad Yumbeña, como el cliente objeto del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control implementado; estableciendo los recursos y directrices pertinentes para asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se satisfagan; que las actividades realizadas estén orientadas a la búsqueda del mejoramiento integral de la calidad de vida y la salud de la comunidad Yumbeña.

El IMDERTY desarrolla diferentes acciones de sensibilización para los colaboradores, donde se incluyen actividades que involucran temas sobre la calidad de la atención y los servicios para la comunidad, como la importancia de satisfacer oportunamente sus necesidades e inquietudes.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

Entre otros se cuenta con:

- Charlas de la Gerencia.
- Charlas de servicio al cliente.
- Conferencias con expertos en gestión de la calidad.

### 5.3 Política y Objetivos de Calidad (3.3 y 3.4).

Como demostración de su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión fundamentado en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, la Gerencia ha establecido la Política y los Objetivos de Calidad. Igualmente, se desarrollan acciones para crear conciencia sobre la importancia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control al interior del IMDERTY.

### 5.4 Planificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control

El IMDERTY desde el establecimiento de los objetivos de calidad, así como en el establecimiento de un cronograma de implementación del Sistema Integrado de Gestión evidencia la planificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

Dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control se han documentado los procesos mediante su respectiva caracterización, en los cuales se identifican los recursos necesarios para la prestación del servicio; los parámetros de medición y los parámetros de seguimiento que aplican, cuando se requiere desarrollar una planificación para realizar un cambio que pueda afectar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, se documenta el plan a desarrollar, indicándose las acciones, los responsables, las fechas y recursos requeridos en el formato establecido para tal fin.

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La responsabilidad y autoridad de cada uno de los cargos de los Servidores Públicos esta descrita en el Manual de Funciones, y el proceso de gestión del Talento Humano se encarga de entregar y comunicar para asegurar su entendimiento y puedan desarrollar las diferentes funciones en cada dependencia del IMDERTY.

#### 5.5.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).

En el IMDERTY se ha establecido como directriz la conformación del Comité de Gestión de Desarrollo y Calidad. El cual se creó y tiene entre sus responsabilidades las siguientes:

- Definir los lineamientos comunes y de comprensión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.
- Definir la Política y Objetivos de Calidad y presentarlos a consideración del comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad.
- Establecer las estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

<p><b>IMDERTY</b> Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo</p>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

- Liderar la estrategia de gerencia de calidad, comprometiendo al comité de coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad y a todo el IMDERTY, para su puesta en marcha, así como la designación de los recursos necesarios para su implementación, desarrollo, continuidad y mejoramiento.
- Evaluar permanentemente los procesos y sus resultados para recomendar las acciones correctivas y de mejora del Sistema.
- Promover el compromiso del Comité de Coordinación del Sistema de control interno y Gestión de la Calidad en el desarrollo y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.
- Definir los mecanismos de validación para que todos los procesos y procedimientos diseñados por la entidad estén alineados con los propósitos y objetivos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

#### 5.5.3 Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

La Alta Dirección ha nombrado como su representante a la Subgerencia Administrativa y Financiera ante el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, quien además de las otras funciones y responsabilidades, tiene la autoridad y responsabilidad para asegurar que se establezcan, se implementen y/o se mantengan los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2009.

El representante del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control es responsable de:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la operación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.
- Mantener informada a la Gerencia, sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia por parte de los funcionarios sobre los requisitos que se le deben cumplir a la comunidad.
- Generar acciones de mejora que permitan el óptimo desarrollo de los procesos.
- Desarrollar, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control de la organización de acuerdo con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009

#### 5.5.4 Comunicación Interna

La comunicación interna en la entidad se hace de manera verbal y/o escrita, por medio de mensajes por correo electrónico institucional, reuniones, boletines informativos, carteleras o cualquier otro medio necesario para garantizar la comunicación al interior de la entidad.

La Comunicación y Divulgación Pública mediante el proceso de Gestión de la Comunicación establece los lineamientos para una eficaz divulgación de la información al interior de la entidad.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

## 5.6 Revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, revisa anualmente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control. Para la revisión se tiene en cuenta entre otras las siguientes fuentes de información:

- ✓ Plan de Desarrollo del Municipio
- ✓ Plan Estratégico del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo IMDERTY
- ✓ Política de Calidad
- ✓ Objetivos de Calidad.
- ✓ Resultados de auditorías internas y externas.
- ✓ Retroalimentación del Cliente.
- ✓ Evaluación de la Percepción del usuario
- ✓ Informe consolidado de quejas, reclamos y peticiones.
- ✓ Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones previas.
- ✓ Los cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.
- ✓ Control de los riesgos.
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

## 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Generalidades

Cada una de las Dependencias del IMDERTY, a través de sus Directivos identifica las necesidades de recursos para los procesos. Estas necesidades son analizadas y aprobadas mediante el Plan Operativo Anual de Inversiones.

### 6.2 Gestión del Talento Humano

El personal que afecta la calidad de los servicios prestados por el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, está identificado en la caracterización de cada proceso.

#### 6.2.1 Competencia y formación

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, garantiza la competencia de sus funcionarios a través de:

1. Aplicación de la Ley 443 de 1998, la Ley 909 de 2005, y específicamente el manual de funciones vigente, que regula los requisitos que deben cumplir un servidor público dependiendo del nivel del cargo dentro de la carrera administrativa.
2. Las necesidades de formación de personal se satisfacen a través del Plan Anual de Capacitación el cual cubre todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control.
3. La eficacia de la formación se evalúa a través de la evaluación del desempeño de los funcionarios.
4. Los registros de las acciones tomadas para suplir necesidades de capacitación se conservan en la carpeta de cada funcionario localizada en el archivo de Historias Laborales.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

### 6.3 Infraestructura

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, es determinada a través del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) y es proporcionada mediante el proceso de Gestión Económica y Financiera.

### 6.4 Ambiente de trabajo

Las condiciones de ambiente de trabajo para lograr la conformidad de los requisitos del servicio son determinadas por los dueños de los procesos misionales y se gestionan dependiendo de la necesidad específica, a través de los procesos de apoyo. Adicionalmente se cuenta con una caracterización de riesgos aplicada a cada proceso de gestión que corresponde a las diferentes áreas de trabajo de la entidad.

## 7 REALIZACION DE LOS BIENES Y PRESTACION DE LOS SERVICIOS

### 7.1 Planificación de la realización de los bienes y prestación del servicio

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, los jefes de cada proceso planifican y desarrollan sus actividades mediante las caracterizaciones de procesos. En el mapa de procesos se identifican y definen los procesos de realización del servicio (Misionales), los procesos de apoyo y los procesos estratégicos; Así mismo, todos los procesos cuentan con los controles en donde se describen las actividades críticas, objeto y variables a controlar, con sus respectivos responsables, frecuencia y registro donde queda evidencia del control realizado.

El mapa de procesos y las caracterizaciones presentan el resultado de la planificación.

Para establecer la normatividad legal vigente que aplica la entidad, se ha establecido un nomograma para cada uno de los procesos de su modelación.

### 7.2 Procesos Misionales. Relacionados directamente con el usuario y beneficiario.

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con la realización de los bienes y la prestación de los servicios

Los requisitos relacionados con la realización de los bienes y la prestación de los servicios están determinados por el marco legal aplicable a cada uno de los procesos, como factor adicional se ha establecido la metodología a seguir para atender las necesidades y expectativas de los usuarios, beneficiarios o receptores de los bienes y servicios, se capta a través de las retroalimentaciones por medio de las acciones tomadas como resultado del proceso de Gestión del Deporte y la Recreación; así mismo cada proceso realiza diversos acercamientos con la comunidad para obtener una mayor retroalimentación sobre el servicio prestado como por ejemplo: la rendición de cuentas, consejos comunitarios, entre otros

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con la realización de los bienes y prestación de los servicios.

Los responsables de los procesos misionales revisan continuamente los requisitos establecidos para la realización de los bienes y prestación del servicio mediante de la actualización del marco legal aplicable investigando las necesidades de la comunidad, ya que no existen contratos o compromisos establecidos directamente con la comunidad.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

#### 7.2.3 Comunicación con usuario y beneficiario.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, ha definido una metodología que permite atender cualquier solicitud de los clientes incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema de PQRS. Se cuenta con procesos responsables de la comunicación como lo son el proceso de Gestión Comunicación y Divulgación Pública.

El proceso estratégico de comunicación y divulgación se encarga de formular directrices que permiten fortalecer la identidad institucional y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y los flujos de información con los públicos internos y externos, con el fin de contribuir con la efectividad y transparencia de la gestión.

### 7.3 Gestión de Compras de bienes y servicios

#### 7.3.1 Plan de Compras

Se tiene establecido un Plan de compras para El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, el cual describe de manera específica las compras que van a realizar las diferentes dependencias a través del presupuesto de funcionamiento o de inversión discriminados de manera clara y detallada el uso de los recursos asignados

#### 7.3.2 Proceso de compra

Debido a la importación de este gran componente se ha creado el proceso de gestión jurídica y gestión de recursos físicos donde se han documentado una serie de procedimientos para cada tipo de compra que realiza la entidad y cumpliendo con la normatividad vigente. Dentro de estos procesos se definieron los parámetros para la evaluación y los parámetros de reevaluación.

#### 7.3.3 Información de las compras

Las actividades necesarias para gestionar la adquisición de bienes obras y servicios, se describen por medio del procedimiento de: Contratación y los asociados a los procesos mencionados.

#### 7.3.4 Verificación de las compras

Dentro de los procedimientos mencionados anteriormente se describe la metodología para la verificación del producto o servicio adquirido, así mismo se cuenta con una metodología documentada para el tratamiento de los productos o servicios no conformes detectados en la compra en el procedimiento de control del producto/servicio no conforme.

### 7.4 Realización de los bienes y prestación del servicio

#### 7.4.1 Control de la realización de los bienes y prestación del servicio

Los procesos misionales del SGC han planificado la prestación del servicio y la lleva a cabo mediante parámetros controlados, los cuales se encuentran establecidos en los procedimientos, controles y la normatividad vigente.

Por medio de los procedimientos que hacen parte de los procesos misionales, se especifican la manera de programar los recursos humanos y la infraestructura necesaria para realizar la prestación del servicio y se establecen la manera de comunicar dicha información al personal correspondiente.

<p><b>IMDERTY</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</p>	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-GDC-001</b>
	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>003</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>28/05/2025</b>

#### 7.4.2 Validación de los procesos.

Para algunos de los procesos misionales, no se deciden excluir este numeral aunque se pueda realizar el seguimiento y la inspección a sus actividades, se debe esperar a la validación final por parte del usuario-beneficiario receptor de los mismos y se asegura a través de los mecanismos de adquisición de los bienes y/o equipos, durante la vinculación del personal que sea competente para desempeñar sus funciones y con el establecimiento de los procedimientos donde por la naturaleza de su ejecución se requiere del mismo.

#### 7.4.3 Identificación y trazabilidad

La identificación de la realización de los bienes y la prestación de los servicios se efectúa a través de los registros utilizados en cada actividad de los diferentes procesos misionales, permitiendo seguir el rastro de los productos/servicios que se estén prestando o hayan prestado previamente.

#### 7.4.4 Propiedad del usuario o beneficiario

Para algunos procesos misionales se maneja información que es propiedad del usuario-beneficiario, así mismo en algunos casos se manejan bienes que son propiedad de los usuarios, los cuales se deben identificar, conservar, proteger, custodiar, entre otras actividades y si en algún caso hay deterioro se informará a su propietario o cliente.

#### 7.4.5 Conservación y preservación del bien o servicio

En el proceso de gestión institucional se establecen los diferentes controles y directrices para la preservación de los diferentes bienes utilizados en la prestación del servicio y el óptimo desempeño de cada uno de los procesos, los cuales se asegura a través de la conservación de los diferentes registros que se generan.

### 8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCC)

#### 8.1 Generalidades

Para efectos de medición, análisis y mejora en la modelación de cada proceso se definen los indicadores que mostrarán el desempeño de cada uno de ellos.

Los indicadores de gestión sirven para demostrar la capacidad de los procesos, asegurarse de la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control y mejorar continuamente su eficacia

#### 8.2 Seguimiento y Medición

##### 8.2.1 satisfacción del usuario o beneficiario (COMUNIDAD)

La satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados por el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, se mide a través de dos herramientas:

- *Encuesta consolidada de satisfacción de la comunidad:* es una encuesta formal aplicada periódicamente a la comunidad a través de muestreo, la cual tiene por objeto medir el grado de satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados por el IMDERTY. La

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

frecuencia de la realización de esta encuesta es definida por el representante de la alta dirección (inicialmente es anual).

- *Sistema PQRS:* es un sistema de recolección por buzones, racionalmente distribuidos por la entidad, de quejas, atención y peticiones, que canalizan las solicitudes de la comunidad habitante de yumbo o Yumbeña, con el propósito primordial de acercar más a la comunidad y permitirle que exprese sus peticiones, a fin de buscar soluciones prontas y efectivas.

#### 8.2.2 Auditoría interna

Los ciclos de auditorías internas de calidad se realizan periódicamente siguiendo los lineamientos descriptos por el procedimiento de auditoría interna. Estas se realizan esencialmente para determinar si el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control mantiene la conformidad con los objetivos de calidad establecidos, con los requisitos de la NTCGP 1000-2009, los legales y reglamentarios aplicables y los establecidos por la entidad.

Así mismo las auditorias permiten evaluar el grado de conformidad frente a disposiciones y criterios establecidos que permitan apoyar las políticas y controles de la gestión del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY para mejorar su desempeño el cumplimiento de los principios de legalidad pública y con la debida consideración por su economía eficiencia, eficacia, y transparencia en el uso de los recursos públicos

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La medición del desempeño de los procesos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY, se realiza mediante el seguimiento a un sistema de indicadores establecido para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control de acuerdo la razón de ser del mismo.

El resultado de los indicadores alimenta periódicamente una base única de datos en la cual se monitorea el comportamiento de los indicadores de todos los procesos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY.

#### 8.2.4 Seguimiento y medición de los productos

Todos los procesos del SGC tienen establecidos controles e indicadores, en los cuales se mide periódicamente el grado de cumplimiento de los productos y servicios con respecto a los requisititos definidos para los mismos. Estos indicadores hacen parte del sistema de indicadores del proceso.

Dentro de los indicadores de gestión y las caracterizaciones de los procesos principales se permite medir y hacer seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos de éste.

#### 8.2.5 Seguimiento y medición al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad

El cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos se evalúa y se mide mediante los planes de control, en los cuales quedan definidos el aporte de cada proceso a cada uno de los objetivos de calidad a través de objetivos específicos de proceso y se realiza durante la revisión por la dirección.

### 8.3 Control de los bienes y servicios no conformes

<p><b>INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO</b></p>	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	003
		FECHA	28/05/2025

Se ha establecido para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control el procedimiento de control al producto o servicio no conforme el cual tiene como objetivo establecer la metodología para identificar y controlar el producto y/o servicio que no cumplen con los requisitos o especificaciones del usuario o beneficiario, con el fin de evitar su entrega antes de que haya sido corregido o que se haya aceptado o autorizado su uso y adicionalmente existe el formato para su reporte.

#### 8.4 Análisis de los datos

Los datos que se recopilan y analizan en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY para evaluar el SGC frente a los objetivos de calidad y establecer puntos de mejora en la efectividad de dicho sistema, son los provenientes de la retro alimentación con el cliente las cuales se hacen a través de las encuestas del nivel de satisfacción de los clientes, las no conformidades y sugerencias que surgen de la prestación del servicio, peticiones, quejas reclamos y sugerencias, evaluación de los indicadores de gestión y la evaluación periódica de los proveedores, entre otras fuentes.

Cada responsable del proceso y los integrantes del equipo técnico de la calidad son los responsables de recolectar la información y llevarla a las reuniones de revisión por alta dirección y de revisión de objetivos, donde dicha información es analizada con el fin de evaluar fortalezas y debilidades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control y establecer oportunidades de mejora.

#### 8.5 Mejora

##### 8.5.1 Mejora continua

Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY la conveniencia y la adecuación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control, a través de la identificación de oportunidades de mejora de cada uno de los procesos del sistema.

Las oportunidades de mejora son analizadas para identificar causas de problemas mediante la metodología de lluvia de ideas y matrices de decisión entre otras.

De la misma manera, una vez identificadas las causas de los problemas, se proponen acciones correctivas, preventivas y de mejora a través de planes de acción, que incluyen el seguimiento necesario para verificar la eficacia de dichas acciones.

Se cuenta con un procedimiento documentado para la implementación de oportunidades de mejora, el cual hace parte del proceso de mejora continua y el respectivo formato para su registro y control.

##### 8.5.2 Acción correctiva y preventiva

Como requisito obligatorio del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control se estableció en el proceso de mejoramiento continuo, el procedimiento de acciones correctivas y preventivas donde se busca identificar oportunamente las causas de las no conformidades reales o potenciales que afectan el desempeño y el cumplimiento de los objetivos del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDERTY y tomar las acciones pertinentes para evitar su ocurrencia y/o impacto.

### 9 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O REGISTROS

- Decreto extraordinario 0002/1998
- Acta de Junta Directiva (creación de cargos)

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO	MA-GDC-001
	MANUAL	VERSIÓN	003
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA	28/05/2025

- Política de Calidad, PO-GDC-001
- Procedimiento “Control, elaboración y trámite de documentos” PR-GDC-001
- Formato “Creación, Modificación o Anulación De Documentos” FO-GDC-001
- Formato “Listado Maestro de Registros” FO-GDC-002
- Formato “Listado Maestro de Documentos y Procedimientos” FO-GDC-003

## 10 ANEXOS

*Esta tabla es el registro de todas las revisiones del documento arriba identificado por número y título. Todas las versiones anteriores son por lo tanto reemplazadas por ésta y no tendrán validez para ser utilizadas.*

Versión	Fecha	Descripción
001	01/06/2015	Creación del documento
002	10/03/2024	Actualización del formato de Norma Fundamental
003		Cambio general por actualización del procedimiento de “Norma Fundamental”; Cambio general de “Sistema de Gestión de la Calidad” por “Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control”; inclusión de enfoque diferencial (pag.5); ajuste de listado de oferta institucional (pag.6); inclusión de imagen del Organigrama (pag.15); actualización del punto 9 y 10 “Documentos de Referencia y/o Registros” y “Anexos”.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>CARGO</b>	PROFESIONAL DE APOYO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE
<b>NOMBRE</b>	JHON ALEXANDER GAVIRIA	SANDRA VIVIANA TOBAR GARCIA	ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	08/05/2025	26/05/2025	28/05/2025