



Tabla de contenido

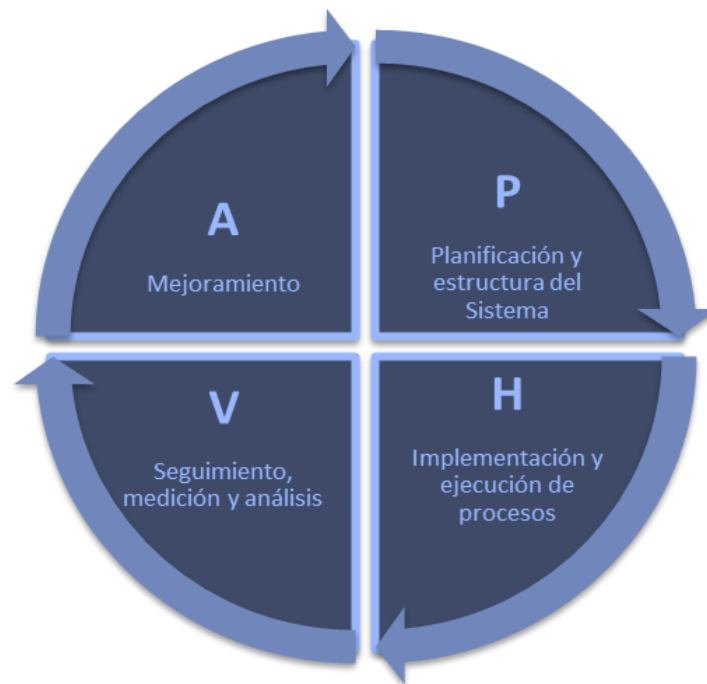
| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 2 |
| 2. OBJETIVO | 3 |
| 3. ALCANCE | 3 |
| 4. TERMINOS Y DEFINICIONES | 3 |
| 5. ASPECTOS GENERALES O POLITICAS | 4 |
| 6. NO APLICABILIDAD | 5 |
| 7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 5 |
| 7.1 Mision..... | 5 |
| 7.2 Visión | 5 |
| 7.3 Estructura Organizacional..... | 6 |
| 7.4 Política de Calidad..... | 6 |
| 7.5 Objetivos de Calidad..... | 6 |
| 8. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE SGC | 7 |
| 8.1 Alta Dirección..... | 7 |
| 8.2 Gerente..... | 7 |
| 8.3 Subgerente Administrativo y Financiero..... | 7 |
| 8.4 Responsable de Proceso (Líder de Proceso) | 7 |
| 8.5 Coordinador de Calidad..... | 8 |
| 9. POLITICA DE DOCUMENTACION | 8 |
| 9.1 Estructura Documental..... | 8 |
| 9.2 Control de Documentos y Registro | 9 |
| 10. POLITICA DE ENFOQUE AL CLIENTE | 9 |
| 10.1 CLIENTES DEL IMER..... | 9 |
| 10.1.1 Cliente Externo..... | 9 |
| 10.1.2 Cliente Interno | 10 |
| 11. INFRAESTRUCTURA | 11 |
| 12. MAPA DE PROCESOS | 11 |
| 13. CARACTERIZACIONES | 11 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual establece las directrices generales del sistema de gestión de calidad del Instituto Municipal de Educación Física, de deporte y Recreación de Rionegro **IMER**, orientadas a satisfacer las necesidades de toda la comunidad Rionegrera.

El Manual describe las disposiciones adoptadas por la Organización para cumplir la misión, la visión, la política de calidad, los objetivos, requisitos legales, contractuales y los exigidos por la norma NTC-ISO 9001 versión vigente para la gestión de la calidad en sus servicios.

También describe los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad del **IMER** agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (P-H-V-A).



2. OBJETIVO

El presente Manual de calidad describe el sistema de gestión de calidad que el IMER ha establecido bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001 versión vigente, tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las líneas de acción de la institución, lograr el mejoramiento continuo en las actividades que se desarrollen, lo que redundaría en una mejor prestación de los servicios y por consiguiente una mayor satisfacción para la comunidad.

3. ALCANCE

El sistema de gestión de calidad comprende todas las actividades misionales enmarcadas en Deporte, Recreación, Educación Física, Actividad física saludable e incluyente y la descripción del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este manual son aplicables los términos y definiciones dadas por la NTC ISO 9000 versión vigente.



- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Clientes:** organización o persona que recibe un servicio.
- **Eficacia:** Extensión en las que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Impacto de la gestión en el logro de los objetivos propuestos.
- **Estructura de la Organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

COPIA NO CONTROLADA

- **Oportunidad de Mejora:** Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la empresa.
- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos.
- **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.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

5. ASPECTOS GENERALES O POLÍTICAS

- a) Este documento debe servir de base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos del IMER, así como, todos los documentos aquí referenciados.
- b) Este documento puede hacer parte de todo proceso de inducción y reinducción de todos los servidores públicos y particulares que realicen o vayan a realizar funciones a nombre del instituto.
- c) Es responsabilidad de todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas a nombre del IMER, cumplir con las disposiciones establecidas en el presente documento.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD CÓDIGO: MA-DE-01 VERSIÓN: 09 Fecha de Actualización: 12 de julio 2021</p> |  <p style="text-align: center;">Alcaldía de Rionegro Departamento de Antioquia</p> |
|---|--|---|

COPIA NO CONTROLADA

6. NO APLICABILIDAD

Para efectos de auditorías de otorgamiento y certificación bajo el estándar NTC-ISO 9001 versión vigente, no se consideran aplicables los siguientes requisitos:

- **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:** No aplica este numeral ya que las actuaciones del Instituto están reguladas por la ley y los programas son planificados por los líderes de la entidad.

7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

7.1. MISIÓN:

El IMER es una entidad descentralizada del municipio de Rionegro, cuya misión se fundamenta en ofrecer a la comunidad Rionegrera, actividades incluyentes de carácter educativo, deportivo, físico y recreativo, para fomentar estilos de vida saludable.



7.2. VISIÓN:

En el 2025, el IMER será una entidad que ejercerá liderazgo en el departamento de Antioquia, desarrollando y proporcionando espacios para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, a través de programas educativos, deportivos, físicos y recreativos, que contribuyen a la transformación social y cultural del municipio, por sus características incluyentes y formadoras.



7.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



| | | |
|---|--|--|
|  | <p>MANUAL DE CALIDAD CÓDIGO: MA-DE-01 VERSIÓN: 09 Fecha de Actualización: 12 de julio 2021</p> |  Alcaldía de Rionegro Departamento de Antioquia |
|---|--|--|

COPIA NO CONTROLADA

7.4. POLÍTICA DE CALIDAD:

El IMER se compromete a ofrecer a la comunidad Rionegrera, actividades incluyentes de carácter educativas, deportivas, físicas y recreativas; orientadas por personal competente, para contribuir al desarrollo humano y al mejoramiento continuo de los procesos que afiancen la cultura física, cumpliendo con los requisitos a que haya lugar.

7.5. OBJETIVOS DE CALIDAD:

1. Desarrollar continuamente los programas educativos, deportivos, recreativos y actividades físicas e incluyentes con eficiencia.
2. Satisfacer las necesidades de la comunidad Rionegrera, con actividades deportivas, educativas, recreativas, físicas e incluyentes.
3. Mantener y mejorar las competencias del personal responsable de la prestación de los servicios.
4. Mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

8. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1. ALTA DIRECCIÓN

Es el organismo de dirección y decisión administrativa, es el responsable ante los clientes por el buen funcionamiento de la empresa y para el efecto delega la gestión administrativa y operativa en el Gerente.

8.2. GERENTE

Es la persona encargada de la Gestión Estratégica de la empresa, cuya misión es dirigir su gestión al logro de los objetivos de la Institución de acuerdo con las políticas trazadas en busca del desarrollo integral de los colaboradores y la optimización de los recursos financieros y físicos, garantizando el cumplimiento de los principios que la rigen.

8.3. SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Miembro designado por el gerente, quien, con independencia de otras funciones, tiene la responsabilidad de: Asegurarse que se establezcan, implementen y mantienen los procesos necesarios para el SGC e informar a la alta dirección sobre el desempeño y mejora del SGC.

Gestionar y promover los recursos necesarios y suficientes para lograr continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, revisar el sistema de gestión de la calidad en función de su continua consistencia, adecuación y eficacia, comunicar a todas las partes interesadas la política y objetivos de calidad (estratégicos); así como la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios en los servicios brindados.

8.4. RESPONSABLE DE PROCESO (LÍDER DE PROCESO)

Es el colaborador responsable de uno o varios procesos cuya función es realizar todas las actividades necesarias para la implementación y mantenimiento del SGC en el proceso a su cargo, brindar las condiciones y recursos necesarios para asegurar que las obligaciones y tareas se cumplan eficazmente, liderar el mejoramiento en dicho proceso, difundir y divulgar a su equipo la información relacionada con el SGC que sea pertinente, efectuar análisis de datos con su respectivo seguimiento de acuerdo con la naturaleza del mismo, entre otras. Sus responsabilidades se detallan en los diferentes procedimientos.

8.5. COORDINADOR DE CALIDAD

Es el colaborador responsable de identificar estándares de calidad, establecer estándares o normas de calidad, evaluar estándares, implementar métodos y modelos del sistema de gestión de calidad, realizar seguimiento a la gestión y auditorías del sistema de gestión de calidad, establecer planes y acciones, evaluar efectividad e informar desempeño, recomendar mejoras para el sistema, programar auditorías internas y externas.

9. POLÍTICA DE DOCUMENTACIÓN

La estructura documental que permite darle continuidad a las políticas y objetivos institucionales. Los documentos de niveles inferiores deben desagregarse de los documentos de nivel superior. La estructura es la siguiente:



PIRAMIDE DOCUMENTAL

9.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los documentos que soportan el sistema de Gestión de Calidad se encuentran en el listado maestro de documentos.

9.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Las acciones y responsabilidades para la elaboración, revisión, aprobación y cambios de los documentos y registros del Sistema de calidad se encuentran descrito el procedimiento PR-MJ-01 elaboración y control de documentos y registros.

Su implementación asegura la homogeneidad de la forma y presentación de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del IMER.

10. POLÍTICA DE ENFOQUE AL CLIENTE

Se han identificado como clientes del IMER la comunidad en general del municipio de Rionegro, los deportistas y las entidades públicas o privadas que requieren nuestros servicios; sus requisitos se han definido a partir del conocimiento que tienen los funcionarios del Instituto, y se han validado mediante la medición y el seguimiento de la satisfacción de los clientes a través de las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente. Los requisitos de los ciudadanos se enuncian en la misión y visión y la política de calidad dado que son parte de la esencia del IMER como institución al servicio de la ciudadanía.

10.1. CLIENTES DEL IMER

10.1.1 Cliente externo

Todos aquellos que hacen parte del Municipio de Rionegro.

- a. Usuarios y ciudadanos de Rionegro.
- b. Medios de comunicación (locales y comunitarios)
- c. Gabinete Municipal, concejales, JAL, JAC, entes de control, clubes deportivos.
- d. Organismos de deporte (Indeportes, Ligas y demás institutos de deportes de los municipios de Antioquia, Federaciones y Confederaciones deportivas, Comité Olímpico Nacional, Ministerio del Deporte y demás ministerios, otros organismos deportivos del orden nacional, contactos internacionales, FIFA, Comité Olímpico Internacional).
- e. Instituciones educativas
- f. Deportistas (deporte aficionado, deporte competitivo).
- g. ARL, Caja de compensación, entidades de salud.

10.1.2 Cliente interno

- a. Consejo directivo y comité institucional de gestión y desempeño del IMER.
- b. Personal administrativo y personal operativo.
- c. Proveedores de bienes y servicios.
- d. Todos los procesos del SGC.

11. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura deportiva y recreativa a cargo del Instituto, se administra como se encuentra detallado en la documentación del proceso Escenarios Deportivos, el IMER como Instituto de deporte solo realiza la notificación escrita a la empresa designada por la administración municipal para estos los mantenimientos que requieren cada una de los escenarios deportivos.

12. MAPA DE PROCESOS

El IMER ha establecido, documentado, implementado, mantenido y mejorado un Sistema gestión de calidad para cumplir con múltiples requisitos que propenden por su eficacia, eficiencia y efectividad.

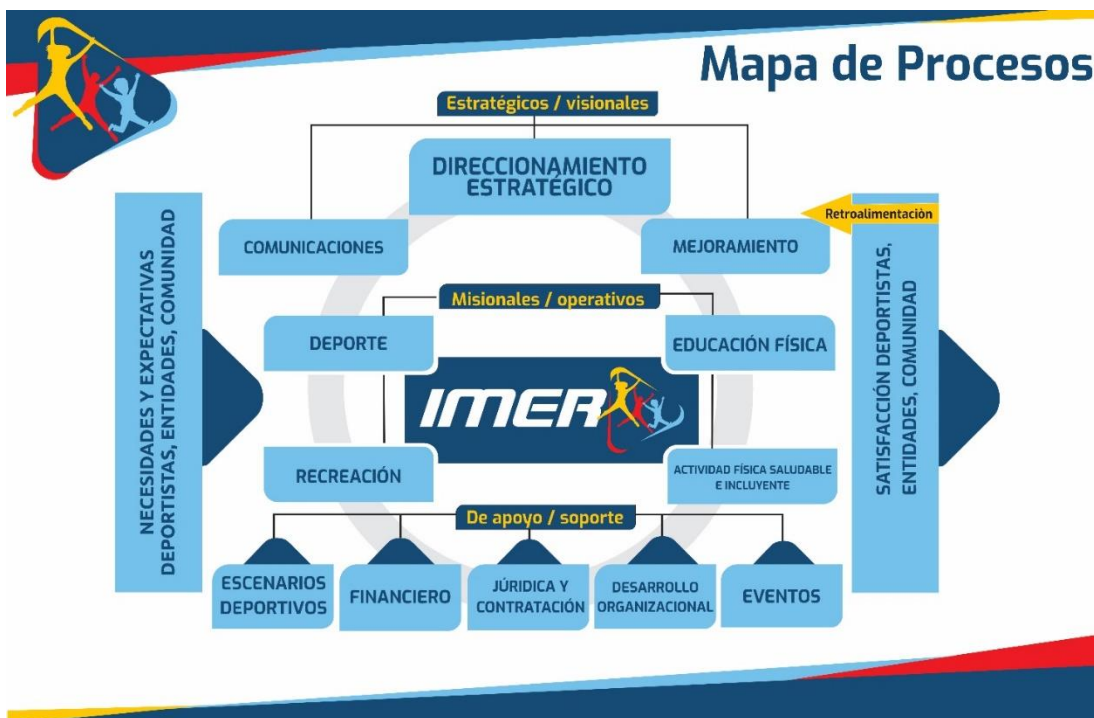
Con este fin han identificado los procesos que constituyen el Sistema de gestión de calidad que aparecen identificados en el Mapa de Procesos.

Estos procesos han sido identificados teniendo en cuenta tres categorías de clasificación. Estas categorías son:

Procesos estratégicos: Son los procesos líderes encargados de generar las directrices generales del Instituto, están directamente relacionados con la planeación institucional, la provisión de recursos económicos, con la revisión, mantenimiento y actualización del sistema para su buen funcionamiento y mejora continua.

Procesos misionales: Estos procesos ejecutan lo referenciado en los alcances del Sistema, lo que constituye la razón de ser del Instituto.

Procesos de apoyo: Estos procesos son los que le dan al Instituto el soporte requerido para que los procesos misionales funcionen adecuadamente.



13. CARACTERIZACIONES

Teniendo en cuenta que el conocimiento de la secuencia y de las interrelaciones entre los procesos facilita la gestión, el IMER, ha identificado las actividades básicas que constituyen cada uno de los procesos. Para esto cuenta con un esquema gráfico denominado caracterización. Este esquema es derivado de los contenidos del presente manual y de las funciones y normas definidas por el estado para la institución.

Las caracterizaciones de los procesos explican de manera general el funcionamiento de cada uno de ellos y proporcionan el marco para la elaboración de los demás documentos con controles e instrucciones.

El siguiente cuadro describe las caracterizaciones documentadas en el instituto de deporte de Rionegro **IMER**.





MANUAL DE CALIDAD
CÓDIGO: MA-DE-01
VERSIÓN: 09
Fecha de Actualización: 12 de julio 2021



COPIA NO CONTROLADA

| # | PROCESO | CARACTERIZACION | CODIGO |
|----|---|--|-----------|
| 1 | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CARACTERIZACIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CR-DE-01 |
| 2 | COMUNICACIÓN | CARACTERIZACIÓN PROCESO COMUNICACIÓN | CR-CM-01 |
| 3 | MEJORAMIENTO | CARACTERIZACIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO | CR-MJ-01 |
| 4 | DEPORTE | CARACTERIZACIÓN DEPORTE | CR-DP-01 |
| 5 | EDUCACIÓN FÍSICA | CARACTERIZACIÓN EDUCACIÓN FÍSICA | CR-EF-01 |
| 6 | RECREACIÓN | CARACTERIZACIÓN PROCESO RECREACIÓN | CR-RC-01 |
| 7 | ACTIVIDAD FÍSICA SALUDABLE E INCLUYENTE | CARACTERIZACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA SALUDABLE E INCLUYENTE | CR-AFI-01 |
| 8 | ESCENARIOS DEPORTIVOS | CARACTERIZACIÓN PROCESOS ESCENARIOS DEPORTIVOS | CR-ED-01 |
| 9 | FINANCIERO | CARACTERIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | CR-AF-01 |
| 10 | JURÍDICA y CONTRATACIÓN | CARACTERIZACIÓN DE JURÍDICA Y CONTRATACIÓN | CR-CJ-01 |
| 11 | DESARROLLO ORGANIZACIONAL | CARACTERIZACIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL | CR-DO-01 |
| 12 | EVENTOS | CARACTERIZACIÓN EVENTOS | CR-EV-01 |

| | | |
|---|---|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD CÓDIGO: MA-DE-01 VERSIÓN: 09 Fecha de Actualización: 12 de julio 2021 |  Alcaldía de Rionegro Departamento de Antioquia |
|---|---|--|

COPIA NO CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCION DEL CAMBIO | VERSION |
|------------|---|---------|
| 05/08/2015 | Se le realizó un cambio en general al manual de calidad, anexándole términos y definiciones, organigrama de la entidad, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión, política documental, política de enfoque al cliente, además se anexaron párrafos antes de la caracterización de los procesos y el mapa de procesos. | 02 |
| 09/09/2016 | Revisión total del manual | 03 |
| 21/06/2017 | Se unifica control de documentos y registros en un solo procedimiento | 04 |
| 12/03/2018 | Se agrega el nuevo proceso de eventos, se actualiza organigrama de acuerdo a los cambios organizacionales del instituto. | 05 |
| 11/07/2018 | Se revisan las partes interesadas y se agregan las que faltaban y se actualizan los numerales que no aplican a la organización | 06 |
| 30/08/2019 | Actualización de partes interesadas internas y externas y cambio de nombre del proceso de gestión humana por desarrollo organizacional. | 07 |
| 01/07/2020 | Revisión general del documento Se realiza cambio de Imagen corporativa Se realiza cambio de nombre de Gerente | 08 |
| 12/07/2021 | Se actualiza la estructura organizacional (Organigrama) | 09 |

| | | |
|--|---|---|
| Elaboró: José Mauricio Carmona David Contratista Fecha: 12 de julio 2021 | Revisó: Yised Baena Arístizabal Gerente Fecha: 12 de julio 2021 | Aprobó: Yised Baena Arístizabal Gerente Fecha: 12 de julio 2021 |
|--|---|---|