

Manual de CALIDAD



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS
DEJAMOS EN ALTO
EL DEPORTE DE
ANTIOQUIA

1 Contenido

| | | |
|-------|---|--------------------------------------|
| 1 | MARCO GENERAL | 5 |
| 1.1 | Objetivo..... | 5 |
| 1.2 | Ámbito de aplicación: | 5 |
| 2 | RESEÑA HISTÓRICA | 5 |
| 3 | JARQUÍTICURA INSTITUCIONAL..... | 6 |
| 4 | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 6 |
| 4.1 | Misión | 6 |
| 4.2 | Visión | 6 |
| 5 | DIRECTRICES ESTRATEGICAS | 7 |
| 5.1 | Política de calidad..... | 7 |
| 5.2 | Objetivo de Calidad | 7 |
| 5.3 | Alcance | 8 |
| 6 | REFERENTE NORMATIVO | 9 |
| 6.1 | Contexto de la Organizacional | 9 |
| 6.2 | Necesidades y expectativas de las partes interesadas..... | 9 |
| 6.2.1 | Matriz de partes interesadas..... | 10 |
| 7 | MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS | 11 |
| 8 | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS..... | 12 |
| 8.1 | Criterios para de definición de los objetivos de los procesos | 12 |
| 8.2 | Criterios para de definición del alcance | 12 |
| 8.3 | Macroproceso Estratégico | 12 |
| 8.3.1 | Planeación Organizacional | 12 |
| 8.3.2 | Mejoramiento continuo | 18 |
| 8.3.3 | Comunicaciones..... | 13 |
| 8.3.4 | Investigación..... | 13 |
| 8.3.5 | Asesoría administrativa y técnica | ¡Error! Marcador no definido. |
| 8.4 | Macroproceso Misional..... | 13 |
| 8.4.1 | Apoyo técnico, científico y psicosocial | 13 |
| 8.4.2 | Capacitación para Organizaciones Deportivas | 14 |
| 8.4.3 | • Realización de la Capacitación | 14 |
| 8.4.4 | Juegos Deportivos Institucionales | 14 |
| 8.4.4 | Juegos Deportivos Institucionales | ¡Error! Marcador no definido. |



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180, Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

| | |
|---|--------------------------------------|
| ● Juegos Deportivos Institucionales | 14 |
| 8.4.5 Escuela de Deporte Formativo | 14 |
| 8.4.6 Escuelas Deporte Formativo..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 8.4.7 Actividad Física | 14 |
| 8.4.8 Proceso Recreación | 15 |
| ● Procedimiento Recreación | 15 |
| 8.5 Macroproceso de Apoyo:..... | 15 |
| 8.5.1 Gestión administrativa de los recursos | 15 |
| 8.5.2 Proceso Jurídico..... | 15 |
| 8.5.3 Gestión del talento humano..... | 16 |
| 8.5.4 Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos..... | 16 |
| 8.5.5 Gestión Documental..... | 16 |
| 8.5.6 Contratación y Adquisiciones | 16 |
| 8.5.7 Gestión de la Plataforma TIC..... | 17 |
| 8.5.8 Gestión financiera | 17 |
| 8.6 Macroproceso de Evaluación: | 18 |
| 8.6.1 Evaluación y Control | 18 |
| 8.7 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN | 18 |
| 8.7.1 ROL: Líder de proceso..... | 18 |
| 8.7.2 ROL: Representante de la Alta Dirección. | 18 |
| 8.7.3 ROL: Coordinador de Calidad | 19 |
| 8.7.4 ROL: Gestores de Calidad | 19 |
| 8.7.5 Comité de Institucional de Gestión y Desempeño | 20 |
| 8.7.6 Cambios en procesos y Procedimientos..... | 20 |
| ALCANCE: (solo aplica para procedimiento) | 21 |
| 9 CICLO PHVA | 21 |
| 10 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 22 |
| 10.1 Administración de Riesgos | 23 |
| 10.2 Acciones de Mejoramiento | 24 |
| 10.3 Evaluación del desempeño | 24 |
| 10.4 Indicadores de gestión | 24 |
| 10.5 Normograma..... | 25 |
| 10.6 Planificación y control de cambios | 25 |



| | | |
|-------|--|----|
| 10.7 | Evaluación de la Satisfacción del cliente | 25 |
| 10.8 | Auditorías Internas | 26 |
| 10.9 | Consolidar informe de Auditorías | 28 |
| 10.10 | Realizar reunión de Cierre:..... | 28 |
| 10.11 | Evaluar el Proceso de la auditoría interna de calidad | 28 |
| 10.12 | Definir acciones correctivas y preventivas | 29 |
| 10.13 | Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora | 29 |
| 10.14 | GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 29 |

1 MARCO GENERAL

1.1 Objetivo

Establecer los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, la relación de procesos y procedimientos que permiten dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma mencionada.

1.2 Ámbito de aplicación:

Aplica a todos los Procesos de Indeportes Antioquia

2 RESEÑA HISTÓRICA

El deporte colombiano adquirió especial importancia a partir de la expedición del Decreto 2343 de 1968, por el cual el doctor Carlos Lleras Restrepo creó el Instituto Colombiano de la Juventud y el Deporte – COLDEPORTES- hoy Instituto Colombiano del Deporte. Mediante el Decreto 893 de 1969, el gobierno nacional creó en el Distrito Especial de Bogotá y en las capitales de cada uno de los Departamentos, Intendencias y Comisarías, las Juntas Administradoras de Deportes. Los actos de sus funcionarios, así como la administración de sus fondos, estaban sujetos al régimen administrativo y fiscal de los gobiernos departamentales, intendenciales, comisariales y del Distrito Especial de Bogotá.

Posteriormente, con el propósito de otorgarles mayor autonomía administrativa y financiera a estas entidades, la Ley 49 de 1983, bajo la figura de Unidades Administrativas Especiales del orden nacional, creó las Juntas Administradoras Seccionales de Deportes, las dotó de vida jurídica y patrimonio propio, y las subordinó a los planes y controles del Instituto Colombiano de la Juventud y el Deporte.

En 1995, la Ley 181, creó el Sistema Nacional del Deporte, integrado por:

- El Instituto Colombiano del Deporte.
- Los Entes Deportivos Departamentales.
- Los Entes Deportivos Municipales y Distritales.
- El Comité Olímpico Colombiano.
- Las Federaciones Deportivas Nacionales.
- Las Ligas Deportivas.
- Los Clubes.

La Ley 181 de 1995, en su artículo 65, estableció la obligación de incorporar a los respectivos departamentos, las Juntas Administradoras Seccionales de Deportes como entes deportivos del orden departamental.

La Honorable Asamblea Departamental de Antioquia dando cumplimiento a la Ley 181 de 1995, por medio de la Ordenanza 8E del 1 de marzo de 1996, creó el Instituto Departamental de Deportes de Antioquia - Indeportes Antioquia- como organismo rector del deporte, la recreación y la educación física en el departamento de Antioquia. Su naturaleza jurídica se define como un establecimiento público, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

3 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

INDEPORTES ANTIOQUIA, establece su arquitectura institucional bajo un modelo de operación por procesos, que permite cumplir con las políticas institucionales y lineamientos del plan de desarrollo Departamental.



4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El plan estratégico se soporta en los objetivos estratégicos institucionales, a los cuales se les hace un análisis por lo menos una vez cada año a través de la matriz DOFA de cada uno de los procesos mediante la cual se construye la matriz DOFA Institucional, que permitió identificar factores asociados al contexto de la organización plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024. Esta información podrá ser consultada en la página web de la entidad en el link:[Plan Estratégico Institucional -PEI- INDEPORTES ANTIOQUIA.pdf](#) Formato F-MC-31 Contexto estratégico.

4.1 Misión

Es la misión del Instituto servir a las organizaciones deportivas del Departamento a través de los recursos tecnológicos, físicos, humanos y financieros en su propósito de organizar, financiar, investigar, capacitar y fomentar la educación física, la recreación el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre.

4.2 Visión

El Instituto Departamental de Deportes de Antioquia continuará como referente nacional en deporte de altos logros y social - comunitario, recreación, actividad física, educación física y aprovechamiento del tiempo libre



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

en Antioquia, a través de la gestión administrativa y de Infraestructura, las ciencias aplicadas del deporte, la innovación, la investigación y las tecnologías de información y comunicaciones.

5 DIRETRICES ESTRATEGICAS

5.1 Política de calidad

INDEPORTES ANTIOQUIA, como establecimiento público promotor de la educación física, la recreación, la actividad física y el deporte en el orden departamental, contribuye a la formación integral, al bienestar general y al mejoramiento de la calidad de vida de los antioqueños y antioqueñas, se compromete a:

Brindar asesoría técnica, cofinanciación y apoyo técnico, científico y social con eficacia, eficiencia y efectividad orientadas a satisfacer a los clientes; mediante el recurso humano competente, una tecnología apropiada, el aprovechamiento adecuado de los recursos financieros y el mejoramiento continuo de los procesos.

La política de calidad se revisa cada vez que el Gerente lo considere necesario, debido a cambios en la legislación, sugerencia del Comité de Calidad o en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad; con una periodicidad mínima de una vez al año.

5.2 Objetivo de Calidad

Fortalecer el Sistema Integral de Gestión de Indeportes Antioquia incrementando la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios a través del aumento de la satisfacción de las partes interesadas, manteniendo una tecnología apropiada, aprovechando de manera adecuada los recursos financieros y garantizando el cumplimiento de la normatividad legal aplicable.

| | OBJETIVO DE CALIDAD | CÓMO SE CUMPLE | RESPONSABLE | PLANIFICACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE CALIDAD |
|------------|--|---|------------------|--|
| Objetivo 1 | Incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de sus servicios. | Mediante el mejoramiento de los procesos a través de las herramientas de indicadores, análisis de datos, entre otros. | Líder de proceso | Reformulación de Indicadores. Seguimiento constante a la matriz de salidas no conformes. |
| Objetivo 2 | Aumentar la satisfacción de sus clientes. | Cumpliendo de los requerimientos de las partes interesadas | Líder de proceso | Realizar encuestas de Satisfacción Identificar los requisitos de las partes interesadas |



| | OBJETIVO DE CALIDAD | CÓMO SE CUMPLE | RESPONSABLE | PLANIFICACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE CALIDAD |
|------------|---|--|------------------|---|
| Objetivo 3 | Proveer mantener tecnología apropiada. | Mediante la implementación de sistemas de información que permitan realizar análisis de datos como BI | Líder de proceso | Organizar los requerimientos de información de conformidad con las plantillas de Bi |
| Objetivo 4 | Aprovechar de manera adecuada los recursos financieros. | Mediante la planificación efectiva del Presupuesto acorde con el Plan de Desarrollo y con el Marco Fiscal de Mediano Plazo | Líder de proceso | Proponer una ordenanza a la Asamblea para garantizar recursos anuales para Indeportes Antioquia |
| Objetivo 5 | Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. | Mediante el cumplimiento del Proceso Mejoramiento continuo | Líder de proceso | Realizando las auditorías, seguimiento a indicadores, y llevando a cabo las acciones correctivas y de mejora. |
| Objetivo 6 | Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal aplicable y de los fines esenciales del Estado. | Implementando las normas y capacitando al personal cuando alguna de ellas cambia o se actualiza | Líder de proceso | Mediante la actualización continua del Normograma |

5.3 Alcance

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Asesorar, Cofinanciar y Fomentar el Deporte, la Actividad Física, la Educación Física, la Recreación y el Aprovechamiento del Tiempo Libre en el Departamento de Antioquia, a través de la Investigación, la Asesoría Administrativa y Técnica, el Apoyo Técnico, Científico y Psicosocial, la Actividad Física, Escuelas de Formación Deportiva, la Recreación, los Juegos Deportivos Institucionales, la Asesoría para el Diseño y Construcción de Escenarios Deportivos y la Capacitación para Organizaciones Deportivas.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de Indeportes Antioquia incluye los procesos, procedimientos, actividades y controles establecidos por la entidad para los servicios de:

1. Mejoramiento Continuo
2. Planeación Organizacional
3. Evaluación y Control
4. Comunicaciones
5. Investigación
6. Atención al ciudadano
7. Apoyo Técnico, Científico y Psicosocial
8. Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos
9. Capacitación para Organizaciones Deportivas
10. Recreación
11. Juegos Deportivos Institucionales
12. Actividad Física
13. Gestión financiera
14. Contratación y Adquisiciones
15. Gestión Administrativa de los Recursos
16. Gestión de la Plataforma TIC
17. Gestión Documental
18. Gestión del Talento Humano
19. Proceso Jurídico
20. Escuelas de Deporte Formativo

6 REFERENTE NORMATIVO

NTC- ISO 9001:2015. Requisitos Sistemas de Gestión de la Calidad.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Resolución: 2022000322 del 14 de junio de 2022.

6.1 Contexto de la Organizacional

Indeportes Antioquia, ha identificado los factores internos y externos que inciden de manera positiva o negativa en el desarrollo del cumplimiento de su misión institucional, el resultado de este análisis ha sido establecido el plan estratégico institucional, el cual puede ser consultado en la Intranet y en página web de la Entidad en el link: [Informe Caracterización Grupos de Valor v4.pdf](#)

El plan estratégico se soporta en los objetivos estratégicos institucionales, a los cuales se hace un análisis permanente a través de la matriz DOFA de cada uno de los procesos.

6.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

La entidad ha identificado sus partes interesadas (ciudadanos beneficiarios, usuarios y grupos de interés), identificados mediante el desarrollo de la encuesta el conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización y/o los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de Indeportes o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, se



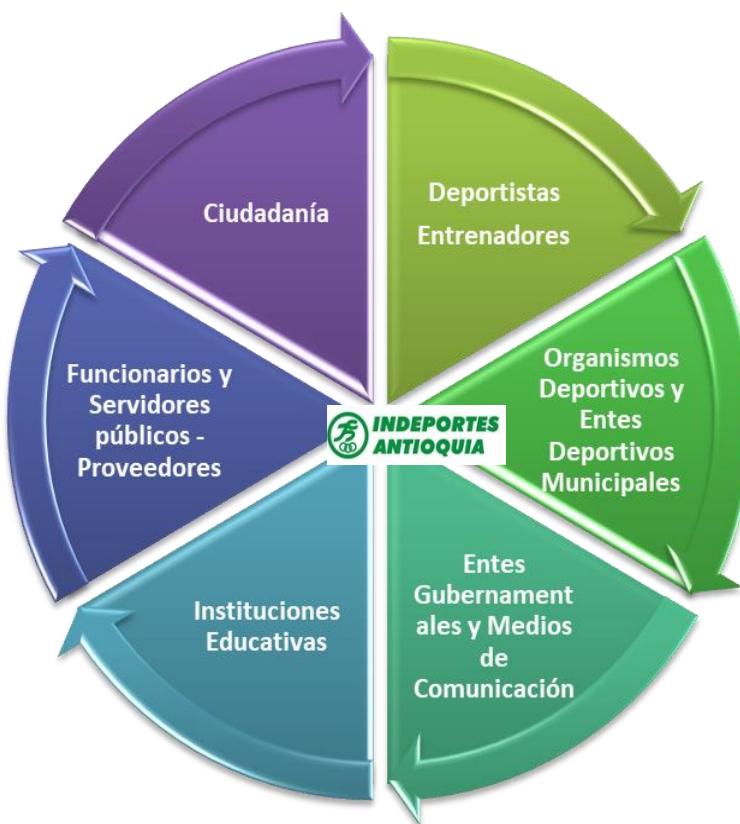
Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

denominan partes interesadas, INDEPORTES ANTIOQUIA, para los cuales se establece desde cada proceso unas estrategias de cumplimiento y mecanismos de seguimiento y revisión para dar cumplimiento a sus requisitos.

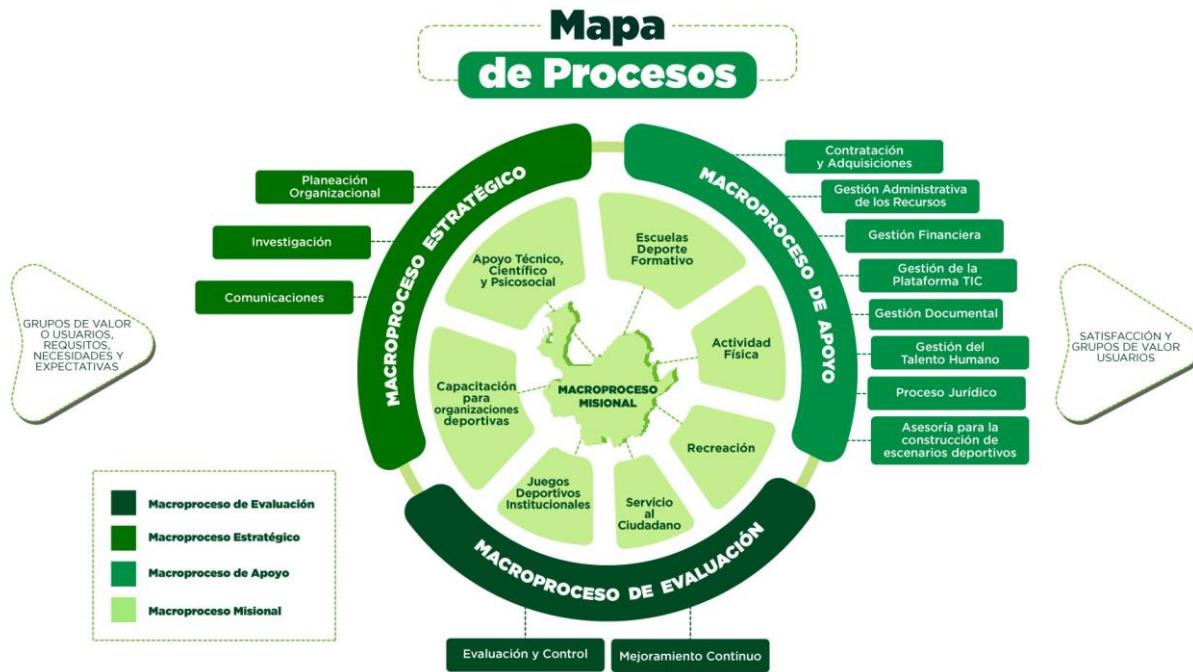
6.2.1 Matriz de partes interesadas

Debe entenderse por parte interesada aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización que deseé implementar el sistema de gestión. La gestión de las relaciones con los grupos de interés es uno de los principios de gestión de los sistemas de gestión de la calidad.

Se deben identificar las partes interesadas que pueden tener influencia en el cumplimiento de los objetivos principales del sistema: el aumento de la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de la organización. Es la entidad la que decide qué partes interesadas son pertinentes formato F-MC-30 Matriz partes y expectativas partes interesadas.



7 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



Este enfoque de procesos de la Institución se diseñó bajo el ciclo del Mejoramiento Continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). En el cual se detalla dentro de la caracterización de los procesos, objetivo, requisitos de la norma ISO 9001:2015, responsables, recursos, documentos asociados, proveedores, entradas, productos, clientes, control de cambios, riesgos, nomograma, mejoras e indicadores. Las categorías de clasificación de los procesos son las siguientes:

Macroproceso Estratégico: 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.

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

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

Macroproceso de Evaluación: Este proceso permite al instituto verificar la gestión de los procesos a través de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos normativos e institucionales.

8 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Para ingresar a cada proceso, se da clic sobre el vínculo o se ingresa a través del correo institucional. Cuando se trate de una persona externa a la entidad, puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://indepotesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Home.aspx>

Lineamientos y/o criterios.

8.1 Criterios para la definición de los objetivos de los procesos

El objetivo del proceso debe responder como mínimo a las siguientes preguntas:

| | |
|------------|--------------------|
| ¿Qué? | Que sea específico |
| ¿Como? | Alcanzable |
| ¿Para qué? | Relevante |

Los objetivos de los procesos deben contribuir a los objetivos estratégicos de la entidad, a continuación, se presentan:

Diseñar, implementar, realizar seguimiento y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos orientados a la promoción y fortalecimiento de la participación de los diferentes grupos poblacionales y organizaciones deportivas del Departamento.

Gestionar y administrar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos con los que cuenta la entidad, conforme a los principios de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de productos y servicios.

Invertir recursos en procesos tecnológicos y de innovación para incrementar el rendimiento en el deporte y mejorar la calidad en el desarrollo de la actividad física, la educación física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

8.2 Criterios para la definición del alcance

El alcance de un Proceso debe estar definido "Desde dónde se inicia hasta dónde finaliza un proceso"; si bien es cierto la definición es válida, ésta podría limitar lo que se pretende conocer realmente del proceso, por lo cual se aconseja que el Proceso (Procedimiento), en el alcance debe considerar otros aspectos importantes, de manera general.

- Los procedimientos (actividades) que se desarrollan dentro de éste.
- Las etapas que forman parte de la ejecución del proceso (procedimiento).
- Los sistemas de información que dan soporte a la operatividad del proceso (procedimiento).

8.3 Macroproceso Estratégico

Procesos relacionados y relativos a las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, seguimiento y evaluación del cumplimiento.

8.3.1 Planeación Organizacional



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Realiza la formulación, seguimiento y la evaluación de la gestión y desempeño de INDEPORTES ANTIOQUIA, que se puede consultar en el siguiente Link.

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Planeaci%C3%B3n-Organizacional.aspx>

- [Manual de Planeación Organizacional](#)
- Formulación del Plan de Desarrollo
- Formulación, Registro, Actualización y Seguimiento de Proyectos
- Anteproyecto de Presupuesto
- Elaboración Plan Anticorrupción
- Formulación, Seguimiento, Medición de Indicadores
- Elaboración y Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones
- Gestión y Análisis de Información
-

8.3.2 Comunicaciones

Fortalecer la imagen institucional de Indeportes Antioquia, como referente social del deporte en el departamento que se puede consultar en el siguiente Link

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Comunicaciones.aspx>

- Elaborar Plan de Comunicaciones
- Generar y Divulgar Contenidos

8.3.3 Investigación

Contribuir al mejoramiento del sector desde la política hasta la acción a partir de la validación y sistematización de datos e información de conocimientos, que se puede consultar en el siguiente link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Investigaci%C3%B3n.aspx>

- Realización de Investigaciones

8.4 Macroproceso Misional

Son los procesos que proporcionan el resultado provisto por la entidad que responden a las funciones sustantivas de la entidad en el cumplimiento de su objeto social.

8.4.1 Apoyo técnico, científico y psicosocial

Apoyo y la integración de los organismos del sector y el mejoramiento de la calidad de vida de los deportistas que se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Apoyo-T%C3%A9cnico,-Cient%C3%ADfico-y-Psicosocial.aspx>



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

- Apoyo Técnico preparación deportiva
- Apoyo Científico
- Apoyo Social
- Selección de entrenadores
- Apoyo a Ligas

8.4.2 Capacitación para Organizaciones Deportivas

Promover los procesos de formación y capacitación no formal e informal con y para los actores del sector Deporte, la Recreación, la Actividad Física y la Educación Física, que se puede consultar en el siguiente link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Capacitaci%C3%B3n.aspx>

- ***Realización de la Capacitación***

8.4.3 Juegos Deportivos Institucionales

Fomentar la práctica del deporte, la educación física y la recreación en el departamento de Antioquia, que se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Eventos-Deportivos.aspx>

- ***Juegos Deportivos Institucionales***

8.4.4 Escuela de Deporte Formativo

Proporcionar a las escuelas deportivas del departamento de Antioquia herramientas y elementos físicos tales como asesorías, capacitaciones, entrega de dotaciones deportivas, festivales deportivos y alianzas con otras entidades, para que estas promuevan en los niños y niñas el desarrollo de las habilidades, capacidades motrices, físicas, psicológicas y sociales y así facilitarles la elección deportiva y/o la adquisición de hábitos de vida saludable, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Recreaci%C3%B3n-y-Deporte.aspx>

- Escuelas de Deporte Formativo

8.4.5 Actividad Física

Promocionar la salud y prevenir la enfermedad mediante de la práctica de la actividad física, el cual puede ser consultado en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Actividad-F%C3%ADSica.aspx>



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

- Por su salud muévase pues
- Por su salud muévase pues - Virtual

8.4.6 Proceso Recreación

Promover en los municipios del Departamento de Antioquia, la apropiación y conocimiento de herramientas lúdico-recreativas, mediante intervenciones de formación, asesoría y alianzas interinstitucionales para el aprovechamiento del tiempo libre.

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Recreaci%C3%B3n.aspx>

• Procedimiento Recreación

8.5 Macroproceso de Apoyo:

Provisión de los recursos que son necesarios en la operatividad eficiente y eficaz de los procesos misionales y estratégicos y de control.

8.5.1 Gestión administrativa de los recursos

Apostrar el desarrollo eficiente de los procesos internos, mediante la administración de los bienes y prestación de los servicios internos requeridos, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Gesti%C3%B3n-Administrativa-de-los-Recursos.aspx>

- Manual Administración de sedes y equipos
- Almacén
- Programa de seguros
- Póliza Atletas
- Plan Integral de Mantenimiento

8.5.2 Proceso Jurídico

Representar los intereses de INDEPORTES ANTIOQUIA en las controversias extracontractuales, contractuales y contenciosas en instancias administrativas y judiciales, que promueva o le sean promovidas, realizando entre otros llamamientos en garantía y/o acciones de repetición, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-Jur%C3%ADcico.aspx>

- Defensa Jurídica
- Defensa técnica Judicial
- Inscripción de Dignatarios
- Otorgamiento de personería jurídica



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

- Reforma para la reforma estatutaria
- Procedimientos sancionatorios

8.5.3 Gestión del talento humano

Planear, organizar, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones que promuevan el desarrollo del talento Humano durante el ciclo de vida laboral de los servidores públicos del instituto, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-Talento-Humano.aspx>

- Vinculación
- Procedimiento de Permanencia
- Administración del Sistema Salarial
- Administración del Bienestar Social e Incentivos
- Capacitación del Personal
- Evaluación del Desempeño y Desarrollo de Competencias
- Procedimiento Otros Trámites
- Procedimiento de Desvinculación
- Inducción y Reinducción
- Movimiento Planta de Personal

8.5.4 Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos

Generar un adecuado desarrollo de la infraestructura deportiva en el departamento y garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas a través de la asesoría, el diseño y el acompañamiento para la construcción, adecuación y mantenimiento de los escenarios deportivos, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Asesoria-Construcion.aspx>

- Asesoría para la construcción de escenarios Deportivos
- Diseño y desarrollo de Infraestructura Deportiva
- Construcción de Infraestructura Deportiva

8.5.5 Gestión Documental

Coordinar el desarrollo de la función archivística en Indeportes Antioquia, mediante la administración de actividades e instrumentos propios de la gestión documental, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Gesti%C3%B3n-Documental.aspx>

- Procedimiento de Gestión Documental
- Procedimiento Gestión de PQRSTDF

8.5.6 Contratación y Adquisiciones



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Realizar el proceso contrataciones de la entidad de acuerdo a los lineamientos establecidos con calidad, oportunidad, eficiencia y cumpliendo de los términos legales, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-Contrataci%C3%B3n-y-Adquisiciones.aspx>

- Procedimiento Contratación, Adquisiciones de Bienes y Servicios y Supervisión

8.5.7 Gestión de la Plataforma TIC

Asegurar que la Plataforma TIC esté disponible, funcional, optimizada y actualizada para que satisfaga las necesidades de los procesos de la entidad, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Gesti%C3%B3n-de-la-Plataforma-TIC.aspx>

- Gestión de la Plataforma Tecnológica TIC
- Actualización y mejoramiento de la Plataforma TIC
- Mesa de Servicios TIC
- Asignación equipos plataforma TIC

8.5.8 Gestión financiera

Realizar la planificación financiera, aplicación y custodia de los recursos financieros de la entidad y gestionar la transferencia de los mismos, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Gesti%C3%B3n-Financiera.aspx>

- Modificación del Presupuesto – Traslado Interno
- Procedimiento de Pago
- Procedimiento para el Cierre Presupuestal
- Expedición de CDPs
- Registro del Compromiso Presupuestal
- Cierre Contable
- Informes Financieros
- Recaudo de Ingresos
- Cierre de Tesorería
- Vigencias Futuras
- Reservas Presupuestales
- Vigencias Expiradas
- Incorporación de Recursos
- Modificación Presupuesto
- Conciliación información generada en los diferentes aplicativos
- Elaboración, seguimiento y control al PAC



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

8.6 Macroproceso de Evaluación:

Asegurar un ambiente de control que le permita a la entidad disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno, el cual se puede consultar en el siguiente Link:

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Evaluaci%C3%B3n-y-Control.aspx>

8.6.1 Evaluación y Control

- Planificación de la evaluación
- Plan de Auditoría interna
- Ejecución de la auditoría
- Acción de verificación
- Seguimiento planes de mejoramiento

8.6.2 Mejoramiento continuo

Identificar y desarrollar las potencialidades de mejora en los procesos institucionales a partir del seguimiento y evaluación de la gestión, que se puede consultar en el siguiente Link.

<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/Proceso-de-Mejoramiento-Continuo.aspx>

- Manual de Mejoramiento Continuo
- Control de Producto no Conforme
- Gestión del Riesgo
- Evaluación Satisfacción del Cliente

8.7 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

8.7.1 ROL: Líder de proceso

Corresponde a los Subgerentes y jefes de Oficina, quienes tendrán a cargo lo siguiente:

1. Establecer los objetivos y las métricas necesarias para controlar su proceso.
2. Comunicar los objetivos establecidos mediante un direccionamiento estratégico y responsabilizarse de la gestión de los procesos.
3. Monitorear y gestionar el progreso del proceso y su mejora.
4. Aprobar los cambios generados en los procesos, procedimientos y formatos en el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Motivar a los participantes del proceso para obtener su mejor rendimiento.
6. Estar involucrado para identificar cuellos de botella, problemas (y sus causas) y las posibles mejoras o soluciones necesarias.

8.7.2 ROL: Representante de la Alta Dirección.

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación deberá cumplir con las siguientes obligaciones:



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

1. Realizar la secretaría técnica, así como la de liderar el Sistema de Gestión de Calidad -SGC.
2. Coordinar la implementación, despliegue y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad, al definir las estrategias necesarias para el diseño, despliegue, comunicación.
3. Definir las herramientas, metodologías y lineamientos necesarios para la implementación del SGC en la entidad.
4. Realizar seguimiento a los objetivos planteados frente al SGC, para detectar desviaciones y tomar las acciones correctivas necesarias.
5. Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación de los objetivos y tareas asignadas al SGC.
6. Verificar que se incluyan los temas asociados al SGC dentro del plan de capacitaciones de la entidad.
7. Asegurar que se planeen e implementen actividades de sensibilización frente al SGC.
8. Presentar al equipo directivo los avances del plan de trabajo y decisiones tomadas por el equipo operativo, gestionando la política y los objetivos del SGC.
9. Informar al Comité sobre el desempeño del SGC para la oportuna toma de decisiones, que garanticen el mejoramiento continuo del mismo y de cualquier necesidad de mejora.
10. Realizar las revisiones por parte de la alta dirección al SGC.

8.7.3 ROL: Coordinador de Calidad

Profesional designado desarrollará las siguientes funciones:

1. Coordinar las directrices y planes asociados al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Evaluar como mínimo una vez al año el desempeño y el cumplimiento de las políticas, objetivos y planes previstos para la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del SGC.
3. Hacer seguimiento al mapa de riesgos y planes de mejora, promoviendo la prevención en concordancia con los criterios de aceptación.
4. Coordinar metodologías y lineamientos necesarios para la implementación del SGC en la entidad.
5. Coordinar el seguimiento a los objetivos planteados frente al SGC, para detectar desviaciones y plantear acciones correctivas necesarias.
6. Realizar el cronograma de auditorías internas del SGC.
7. Analizar los informes de auditorías realizadas al SGC por organismos de control externos e internos y asesorar a los gestores en las acciones que corresponda.
8. Trabajar en forma articulada, activa y permanente con los gestores en el desarrollo y la aplicación de todas las actividades designadas para el mejoramiento e implementación del SGC en la entidad.
9. Realizar las actividades requeridas por el representante de la alta dirección para el desarrollo, implementación, mantenimiento y sostenibilidad del SGC.
10. Proponer metodologías y estrategias que puedan contribuir al desarrollo, implementación, seguimiento y sostenibilidad del SGC en la entidad.

8.7.4 ROL: Gestores de Calidad

Profesional designado como enlace entre la Oficina Asesora de Planeación y las demás áreas para el acompañamiento y asesoría en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y se establecen las siguientes obligaciones:



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

1. Realizar seguimiento a los objetivos planteados frente al SGC y verificar el cumplimiento de su implementación y tareas asignadas al equipo operativo.
2. Velar porque el proceso permanezca actualizado y se desarrolle de acuerdo con las actividades planificadas mediante estrategias necesarias para el diseño, despliegue, comunicación, implementación, mejoramiento y sostenibilidad del SGC.
3. Controlar el desempeño y el cumplimiento de las políticas, objetivos y planes previstos para la implementación, mejoramiento, los riesgos establecidos para el proceso e identificar los nuevos que surjan.
4. Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora y promover las acciones para su prevención y control.
5. Identificar la normatividad correspondiente al proceso y hacer seguimiento al mapa de riesgos y planes de mejora, promoviendo la prevención en concordancia con los criterios de aceptación.
6. Realizar seguimiento a los indicadores.
7. Preparar las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad.
8. Asistir y Participar de los cursos de capacitación que les sean programados por la Institución.
9. Supervisar que las modificaciones que se realizan a los procesos sean efectuados e identificados por el equipo de trabajo.
10. Canalizar las propuestas de mejora que surjan del grupo de trabajo y gestionarlas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
11. Proponer metodologías y estrategias que puedan contribuir al desarrollo, implementación, seguimiento y sostenibilidad del SGC en la entidad en referencia al proceso.

8.7.5 Comité de Institucional de Gestión y Desempeño

Instancia asesora, consultor de planeación, control y seguimiento el cual será encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG, así como hacer seguimiento al mismo.

Las obligaciones y responsabilidades se describen e la resolución por medio del cual se adopta el sistema de gestión con el modelo, Integrado de Planeación y gestión MIPG y se conforma el comité Institucional de Gestión y Desempeño de Indeportes Antioquia S2018000293 del 5/03/2018.

8.7.6 Cambios en procesos y Procedimientos

Los líderes de proceso como función del Comité Institucional de Planeación y Gestión para el seguimiento a los procesos proponen las acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de la organización dentro del marco de la mejora continua.

En caso de que se requiera realizar un cambio en el mapa de procesos (crear un nuevo proceso) se deberá socializar con la Oficina Asesora de Planeación presentando todos los documentos requeridos aprobados por el líder del proceso y presentarlos al comité de gestión y desempeño.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Se canalizarán todas las solicitudes y necesidades de ajuste al sistema de gestión, las cuales tendrán como procedencia a los líderes de proceso, gestores o Gerente, para realizar su revisión y publicación por parte del coordinador del Sistema de Gestión de Calidad. **Formato MC-33 Formato control de cambios.**

Nota: El líder del proceso debe aprobar las solicitudes de cambio o actualización en el Sistema de Gestión de la Calidad mediante correo electrónico enviado por el líder o el gestor de calidad con copia al líder de proceso.

El coordinador de calidad actualizará en el sistema de gestión de la calidad los documentos solicitados para actualizar por el líder del proceso, previa revisión. **Nota: Previa a una auditoría interna o externa (ocho días antes de la realización de la auditoría no se realizarán cambios a formatos- procesos, procedimientos y documentos en general del sistema de gestión de la calidad)**

Los procedimientos deben contar con la siguiente estructura definida en la plantilla de procedimiento:

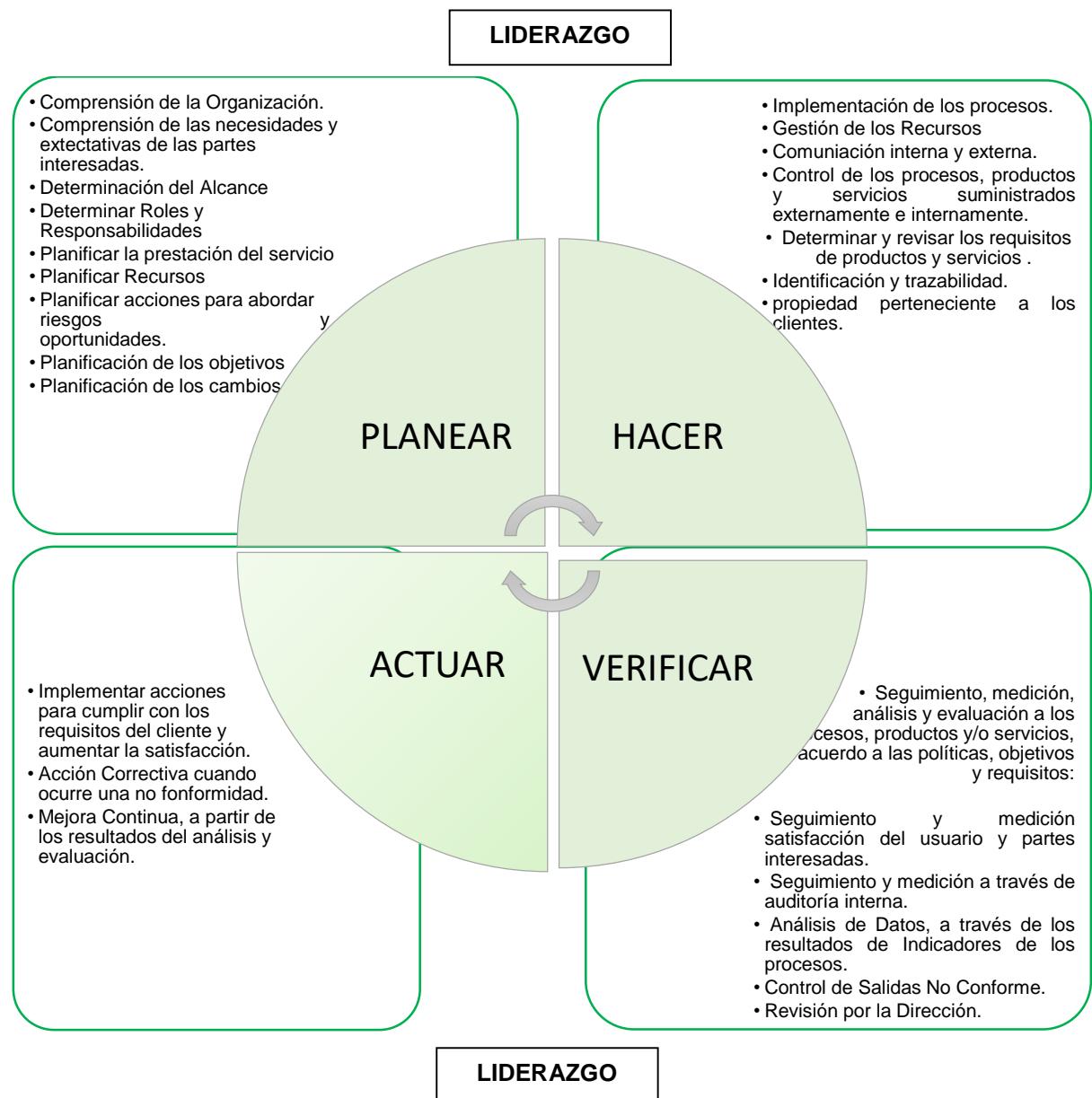
| OBJETIVO: | | | | |
|--|------------------|---------------------|------------------------|----------|
| ALCANCE: (solo aplica para procedimiento) | | | | |
| No. | ACTIVIDAD Qué | DESCRIPCIÓN Cómo | RESPONSABLE Quién | REGISTRO |
| PHVA | | | | |
| PHVA | | | | |
| Código | Fecha | Versión | Descripción del cambio | |
| | | | . | |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | | |
| | | | | |

9 CICLO PHVA

INDEPORTES ANTIOQUIA asegura los recursos y la gestión adecuada de los procesos a través del ciclo PHVA - planear, hacer, verificar y actuar para que los resultados sean producidos con calidad (eficiencia y eficacia).



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co



10 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad es sometido a una revisión por parte de la Alta Dirección, por lo menos una vez al año, con el fin de asegurar su conveniencia y adecuación, así como verificar que el funcionamiento



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

del Sistema de Gestión de la Calidad cumpla continuamente con los principios de eficacia, eficiencia y efectividad. En esta revisión se incluyen los elementos requeridos por la norma ISO 9001:2015, con el fin de asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continua con la dirección estratégica del instituto.

La Oficina Asesora de Planeación, se encarga de planificar y realizar la presentación a la Alta Dirección, considerando:

- a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones anteriores por la Dirección (en caso de que aplique).
- b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
 - La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
 - El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
 - El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos.
 - Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
 - Los resultados de las auditorías internas
 - El desempeño de los proveedores externos
 - Se adecuan los recursos
- d) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- e) Las oportunidades de mejora.

10.1 Administración de Riesgos

Acciones para abordar los riesgos y oportunidades de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la entidad ha establecido la política de administración de riesgos, la cual puede ser consultada en la en el link.

<https://indeportesantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/Politica-Administracion-del-Riesgo-1.pdf>, administrada por la Oficina Asesora de Planeación, donde se establecen los mecanismos necesarios para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos y así controlar todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento del direccionamiento estratégico, mediante una efectiva administración de estos. Formato F-MC-20 Gestión de Riesgos.

Adicionalmente, se ha estructurado la matriz general de riesgos que podrá ser consultada en intranet y la página web en el link de cada proceso

Las acciones que surjan de tratamiento realizado a los riesgos, se verán reflejadas en el plan de mejoramiento institucional, donde se realizará el seguimiento a las mismas.

Los líderes y los gestores de los procesos deben hacer revisión de la Matriz de riesgos por proceso de la siguiente manera.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

- A. El seguimiento debe hacerse en forma bimestral para lo cual deben reunirse a hacer seguimiento a riesgos, verificar su materialicen y dejar evidencia de esta actividad, bien sea a través de un acta o una nota en la misma matriz.
- B. Deben hacer una revisión de la matriz de riesgo cada 4 meses donde se analicen:
 - El riesgo, las causas los controles y la efectividad de los mismos. Si hay cambio en el riesgo inherente, si se materializa o no y llenar todas las casillas de seguimiento.
 - Igualmente se deben analizar los riesgos de corrupción y Los riesgos fiscales llenando las casillas de seguimiento. Muy importante tener en cuenta diligencia las columnas de plan de contingencia, en donde se colocará una acción en caso de posible materialización de riesgos de corrupción.
- C. Para garantizar la trazabilidad de las matrices y de los riesgos, los líderes y los gestores en su ejercicio de evaluación y seguimiento cuando detecten que los riesgos ya no aplican para la situación del proceso NO SE DEBEN BORRAR, en este caso se debe poner una nota explicativa clara y concisa que permita entender el cambio

10.2 Acciones de Mejoramiento

Determinar las actividades para la suscripción y avances al Plan de Mejoramiento Institucional de INDEPORTES ANTIOQUIA, NSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL I-MC-

I-MC-01 https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSGC2%2FDocumentos%20compartidos%2FL%5FMejoramiento%5Fcontinuo%2FInstructivo%2FI%2DMC%2D01%20instructivo%20diligenciamiento%20plan%20de%20mejoramiento%20institucional%20V%22Epdf&parent=%2Fsites%2FSGC2%2FDocumentos%20compartidos%2FL%5FMejoramiento%5Fcontinuo%2FInstructivo&p=true&ga=1_D

Formato F-Mc-06 plan de mejoramiento Institucional

10.3 Evaluación del desempeño

Medir el desempeño en la entidad ayuda a la mejora de su rendimiento al identificar qué aspectos se pueden mejorar. En este sentido, el Instituto ha determinado indicadores de gestión por proceso. Igualmente efectúa seguimiento a la gestión a través de los indicadores asociados del plan de Desarrollo Departamental los cuales se encuentran publicado en el siguiente enlace:

10.4 Indicadores de gestión

INDEPORTES ANTIOQUIA, para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados, formula indicadores de gestión a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los lineamientos contemplados en la “Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión” de la Función Pública.

Para el reporte del avance de los indicadores y análisis de los resultados, se cuenta con la plataforma de Indicadores. Ver el siguiente link: [Manejo de Indicadores. Formato F-PO32 Ficha del Indicador](#)



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

10.5 Normograma

El normograma permite a INDEPORTES ANTIOQUIA delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional y contiene normas externas como Leyes, decretos, acuerdos, circulares y resoluciones que afectan la gestión de la entidad, es una herramienta que, por medio de su fácil accesibilidad, espera que dichas normas puedan ser consultadas, estudiadas y promovidas de manera transparente, las cuales se establecen en el **Formato F-MC-34 Normograma**.

Efectuar la revisión periódica de la normatividad aplicable a cada proceso, procedimiento y en general la que aplique a la misionalidad de la dependencia.

Efectuar la revisión de los cambios normativos informados, disposiciones legales aplicables e identificar los cambios normativos aplicables al proceso, procedimiento, etc. Informar las necesidades de actualización a la Oficina Asesora Jurídica.

La Oficina Asesora Jurídica realiza la revisión y verificación desde el punto de vista jurídico (vigencia y aplicabilidad de la normatividad) en un plazo de cinco (5) días hábiles y remite a la Oficina Asesora de Planeación la información para la publicación en la Página de la Entidad en un término de dos (2) días.

10.6 Planificación y control de cambios

Cuando la Entidad o proceso determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios deben planificarse, los cuales se registran en el **Formato F-MC-26 Acciones frente a los cambios**, en los casos en lo que se deban realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad que influyan en la satisfacción del cliente cuente con una planificación según la metodología.

La organización debe considerar:

- a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cuando la empresa determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza de forma controlada. Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben ratificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio, considerando que existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

10.7 Evaluación de la Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de recibidos. Procedimiento P-MC-05 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Como resultado, la satisfacción del cliente se manifiesta a través de la percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos por parte del Instituto, sin embargo, los procesos que obligatoriamente en virtud de la norma deben cumplir con este requisito:

Procesos Misionales

Procesos con Interacción directa con el Cliente

Gestión Documental

Asesoría a municipios

Se identifican procesos que requieran como instrumento en su gestión medición de la satisfacción del cliente, sin embargo, se aclara que no es requisito de la norma, en los cuales se encuentran:

Gestión de la Plataforma TIC

Gestión Administrativa de los Recursos

Gestión del Talento Humano

Se aclara que, en los demás procesos no es obligatoria la medición de la satisfacción del cliente de acuerdo con los requisitos de la norma, sin embargo, los procesos que consideren importante para su gestión pueden continuar realizando dicha medición.

10.8 Auditorías Internas

Anualmente se establece la planeación, programación, preparación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas de calidad, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos de la norma y contribuye al adecuado desempeño de la organización y al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

1. Realizar priorización para los procesos y sedes que serán auditados.

Se Identifica y priorizan las necesidades de auditoría interna del Sistema Integral de Gestión, para la vigencia del año siguiente, de acuerdo con los criterios priorizados y las expectativas de la alta dirección.

2. Seleccionar Auditores Internos

El jefe Oficina Asesora de Planeación, convoca a los servidores públicos del Instituto que sean certificados como Auditores de la Norma del Sistema de Gestión de Calidad vigente, para conformar el equipo auditor. Las personas seleccionadas deben cumplir con la educación, formación y experiencia definidas en el plan de auditorías.

3. Programación, Revisión y Aprobación de las Auditorías de Calidad

La Oficina Asesora de Planeación, determina las fechas para la realización de las auditorías internas, diligencia el **Formato F-MC-1 Programa Anual de Auditorías Internas**. Se priorizan los procesos que cuentan con: No conformidades, oportunidad de mejora, observación; de acuerdo con los resultados obtenidos en los ciclos anteriores.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

El Programa Anual de Auditorías Internas es socializado y revisado con la Alta Dirección, y de ser necesario se realizan los ajustes que se consideren pertinentes y se aprueba mediante acta de Comité de Gerencia.

Una vez aprobado, se socializa en el Comité Institucional de Gestión de Desempeño y se envía a través de correo electrónico a todo el personal de la entidad.

4. Divulgar programa de auditorías internas de calidad

Una vez aprobado, se socializa en el Comité Institucional de Gestión de Desempeño y se envía a través de correo electrónico a todo el personal de la entidad.

Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación en articulación con la Oficina de Comunicaciones, determinan la estrategia para la divulgación.

5. Elaboración Plan Anual de Auditorias.

Se planifica y establecen los objetivos a cumplir anualmente, para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de estratégicos, misionales y de apoyo del instituto. Se diligencia el **Formato F-MC-02. Plan de Auditorías**

Se presenta al Comité de Gerencia.

6. Realizar reunión de apertura

El auditor Líder realiza reunión de apertura para informar a la organización acerca del proceso de auditorías que se llevará a cabo.

Se realiza la convocatoria, se agenda al personal a través de correo electrónico para comunicar:

- Fechas del programa de auditorías.
- Equipo de Auditores.
- Procesos a auditar.
- Criterios de auditoría - enfoque basado en Riesgos.
- Asuntos relacionados con la confidencialidad.
- Fecha de cierre.

7. Realización de Auditoría

El equipo auditor inicia la auditoría de cada proceso con la verificación de los asistentes convocados y se dan a conocer los criterios de la auditoría. **Formato F-MC-05 Evaluación auditorías y auditores.**

Se realiza la revisión documental de los procesos, la aplicación apropiada de los procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos codificados en el Sistema Integrado de Gestión.

Se continúa con la entrevista con el equipo de trabajo.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Se da la aplicación de ejercicios prácticos.

Para finalizar el ejercicio de la auditoría, se hace una retroalimentación al equipo de trabajo auditado, con las principales fortalezas, no conformidades y oportunidades de mejora identificadas.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

Oportunidad de Mejora: Oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambientes de trabajo, etc.

Observación: Es la posibilidad de (riesgo potencial de) incumplimiento de un requisito

10.9 Consolidar informe de Auditorías

El equipo Auditor, presenta informe preliminar de la Auditoría realizada máximo (2) dos días hábiles posteriores al desarrollo de esta, con el objetivo que el auditado pueda controvertir el informe con un plazo de (3) tres días hábiles.

Una vez analizada la objeción al informe y su evidencia, el equipo auditor presentará informe definitivo al auditado con copia a la oficina Asesora de Planeación para su consolidación.

Una vez realizada la revisión, se recopila las evidencias y se clasifican los hallazgos, se preparan las conclusiones de la auditoría y se elabora informe consolidado de acuerdo con la información obtenida en el ejercicio de auditoría, el cual debe contener el grado de implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el grado de cumplimiento de las disposiciones planificadas (manual, procedimientos, etc.), y otros requisitos aplicables.

Se diligencia el **Formato Informe Consolidado Auditoría F-MC-04**.

El informe se debe presentar a los líderes responsables de los procesos para su análisis y acciones de mejora.

Se publicará en los canales de comunicación interna dispuesto por Indeportes Antioquia

10.10 Realizar reunión de Cierre:

Al auditor líder realiza reunión de cierre general para informar a la organización acerca de los resultados del ejercicio de auditoría.

Se convoca y se agenda a través de correo electrónico a la alta dirección, a los líderes y personal que designen, a los auditores internos, para dar a conocer los resultados de la auditoría, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

Así mismo, en el cierre con cada equipo auditado, se comunicarán claramente los hallazgos de auditoría detectados durante la misma: fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades.

10.11 Evaluar el Proceso de la auditoría interna de calidad

Se entrega a los auditados el **Formato F-MC-05 Evaluación de la Auditoría y de los Auditores**, para determinar su percepción respecto a la eficacia de la auditoría.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

Posterior, se elabora el consolidado de los resultados obtenidos

10.12 Definir acciones correctivas y preventivas

De acuerdo con los resultados del Informe de auditoría, el responsable del proceso auditado propone las acciones correctivas necesarias para subsanar las desviaciones detectadas. Para lo cual se debe diligenciar en el **Formato F-MC-06 Registro de Acciones de Mejora y Productos No Conforme**. Se puede consultar el instructivo I-MC-01 Instructivo Diligenciamiento Plan de Mejoramiento Institucional y el **Formato F-MC-32 Matriz de producto No conforme**.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se verifica y sugiere recomendaciones a las acciones establecidas que lo requieran, garantizando que estas mitiguen los hallazgos encontrados.

Se activa el P-MC-02 Procedimiento de planificación y control operacional y de las salidas no conformes, donde se determinan los criterios para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas no conformes, estableciendo las acciones necesarias, responsables, métodos y tiempos durante el desarrollo de la salida, las mismas pueden ser identificadas y tratadas durante o después de la entrega de los productos o de la provisión de los servicios de tipo Misional de acuerdo a los requisitos establecidos, a continuación se relacionan:

- Escuelas de Deporte Formativo.
- Actividad Física.
- Recreación.
- Juegos Deportivos Institucionales.
- Capacitación para Organizaciones Deportivas.
- Apoyo Técnico Científico y Psicosocial.

En los demás procesos no es obligatoria la medición del producto no conforme de acuerdo con los requisitos de la norma.

10.13 Realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora

Se realiza seguimiento a las acciones tomadas por los responsables, y se verifica la eficacia de las acciones.

Se deja evidencia del seguimiento en el F-MC-06 acciones de mejora

10.14 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El proceso de creación del conocimiento tácito se da de manera natural, el cual es desarrollado por las personas en función de la práctica dentro de la organización al interactuar entre ellas, que permita la generación de conocimiento explícito y para llevarlo a cabo es necesario generar cultura principalmente en los siguientes aspectos:

- Sensibilizar hacia la creación de conocimiento explícito.
- Analizar el proceso de creación, apropiación y utilización del conocimiento.
- Transferir la cultura del conocimiento en un aspecto positivo.
- Acumular conocimiento a través de la participación.
- Apropiar conocimiento del instituto.



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

- Proporcionar una metodología práctica para desarrollar estrategias de creación, acumulación, transferencia, difusión y apropiación de conocimiento, a través de las diferentes experiencias de los funcionarios y contratistas para la gestión del conocimiento.
- La organización almacena en la carpeta del micrositio de SharePoint en el Sistema de Gestión de Calidad, los documentos relacionados con el conocimiento que se produce internamente (el cual se comparte a la comunidad); al mismo tiempo, se busca adquirir y asimilar conocimiento que sea relevante.

Es de resaltar que las actividades para la generación del conocimiento se detallan en el manual de mejoramiento continuo.

Control de cambios

| Código | Fecha | Versión | Descripción del cambio |
|-------------------|------------|---------|---|
| M-PO-02 | 08/09/2021 | 12 | Actualización de enlaces de los procedimientos. |
| M-PO-02 | 22/06/2022 | 13 | Actualización de la denominación de algunos procedimientos, inclusión de roles y responsabilidades en el SGC, ciclo PHVA, procedimiento de auditorías internas en el Manual y gestión del conocimiento. |
| M-PO-02 | 23/05/2023 | 14 | <p>Se realiza actualización del objetivo, ámbito de aplicación, contexto organizacional, necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Se anexa criterios para establecer los objetivos de los procesos, definición del alcance.</p> <p>Se actualiza el organigrama del Instituto y su estructura organizacional.</p> <p>Se anexa índice del Manual de calidad.</p> <p>Se anexan Link de consulta de procesos.</p> <p>Se retira la codificación del proceso de Planeación Organizacional M-PO-02.</p> <p>Se incluye el formato F-MC-34 Normograma.</p> |
| MANUAL DE CALIDAD | 06/06/2023 | 15 | <p>Se retira la codificación del proceso de Planeación Organizacional M-PO-02, al ser un documento general del sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Se incluye el formato F-MC-34 Normograma.</p> <p>Se incluye Planificación y control de cambios.</p> <p>Se incluye Nota de descripción de la plantilla de proceso.</p> <p>Se incluye la discriminación de los objetivos de calidad.</p> <p>Se adiciona el apartado de necesidades y expectativas de las partes interesada y el de evaluación de la satisfacción del cliente.</p> <p>Se incluyen los formatos asociados al manual.</p> |
| MANUAL DE CALIDAD | 25/10/2023 | 16 | <p>Se actualiza el mapa de procesos.</p> <p>Se actualiza los numerales 8.6.2, 8.7.6, 10.1, y 10.7</p> |



Aprobado por

| Elaboró Profesional | Revisó Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación | Aprobó Jefe Oficina Asesora de Planeación |
|----------------------------|--|---|
| Lilian Janeth Perea Cuesta | Franklin Hernán Arévalo Guerrero | Óscar Raúl Flórez |



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co