

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 1 de 15

INTRODUCCION

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGA**
 - 3.1. RESEÑA HISTORICA
 - 3.2. MISION
 - 3.3. VISION
 - 3.4. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS
4. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
5. **REFERENCIAS**
6. **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**
 - 6.1. PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
 - 6.2. POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD
 - 6.2.1. RELACION ENTRE LA POLITICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
 - 6.2.2. RELACION ENTRE OBJETIVOS DE CALIDAD Y LOS PROCESOS
 - 6.3. MAPA DE PROCESOS
 - 6.3.1. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
 - 6.3.1.1. ESTRATEGICOS
 - 6.3.1.2. MISIONALES
 - 6.3.1.3. EVALUACION
7. **MEDICION DE LOS PROCESOS**
 - 7.1 EXCLUSIONES
 - 7.2 NIVELES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 7.3 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 7.3.1 ELABORACION DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 7.3.2 PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME
 - 7.3.3 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
 - 7.3.4 PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD
 - 7.3.5 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
 - 7.3.6 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS
 - 7.3.7 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS
 - 7.3.8 PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION
8. **MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**
9. **MATRIZ DE RELACION ENTRE PROCESOS**
10. **CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS (Anexos)**
11. **CONTROL DE CAMBIOS**

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 2 de 15

INTRODUCCION

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá con el propósito de cumplir con sus objetivos estratégicos y de calidad como Instituto trabaja con estándares de calidad para garantizar la masificación, promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la educación física y el aprovechamiento del tiempo libre como elementos integradores y facilitadores del mejoramiento social, contribuir con la formación integral de la población Fusagasugueña, adopta un Sistema Integrado de Gestión que permita evaluar el desempeño especialmente dirigido a mejorar la calidad del servicio, adoptando una visión estratégica y satisfacer en general a clientes internos y externos, por este motivo y como respuesta a la necesidad del fortalecimiento del IDERF, tiene establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Interno, los cuales involucra todos los requisitos descritos en las Normas ISO 9001 y la NTCGP1000, gracias a lo cual es posible lograr la satisfacción y superación de las expectativas de nuestros clientes y la mejora continua.

La implementación del Sistema Integrado de Gestión en el IDERF refuerza su capacidad, con fundamento en la aplicación de las normas ISO 9001 y la NTCGP1000 como elemento de comprobación de su eficacia eficiencia y efectividad con los fines misionales establecidos en el marco legal aplicable y especialmente, en el empeño de lograr mejorar a través de la optimización de sus actividades, unificando los conceptos y estandarizando la ejecución de los procesos, hechos que garantizan la debida armonización y calidad en los resultados.

Como resultado de lo anterior, se presenta el Manual Integrado de Gestión del Instituto Deportivo y Recreativo, documento que especifica el modelo integrado de gestión estructurado e implementado en el Instituto para facilitar la socialización de los procesos, sus interacciones y demuestra la capacidad del Instituto para proveer en forma coherente su servicio.

El Sistema Integrado de Gestión contenido en el presente Manual Integrado de Gestión esta totalmente adecuado a los requisitos establecidos a las normas ISO 9001- NTCGP1000, aunque su implementación por si misma no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los servidores del Instituto, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 3 de 15

1. OBJETO

El objeto del Manual de Calidad es definir y describir el sistema de Gestión de la Calidad, presentar los niveles de autoridad y responsabilidad, orientar a las partes interesadas respecto a los lineamientos, políticas, procedimientos y controles establecidos en el sistema, así como una guía que permite informar sobre los principios, normas y procedimientos y demás herramientas orientadas hacia la mejora en la prestación del servicio.

2. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del IDERF es:

Administrar, mantener y apoyar la promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la Educación Física y el Aprovechamiento del Tiempo

3. INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGA

3.1 RESEÑA HISTORICA

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá fue creado mediante el Acuerdo 039 de 1995.

Desde el año 1984, a través del acuerdo N°017, el IDERF tiene a su cargo, el manejo y administración de los Escenarios Deportivos del municipio.

ESTADIO FERNANDO MAZUERA VILLEGAS

El acuerdo N°23 del 22 de julio de 1945 autorizó la compra de un lote para la construcción del campo de deportes. El estadio aparece desde 1958, en un predio denominado el cauchito, lote de una fanegada, en el mismo sitio donde se encuentra hoy. Es un estadio de fútbol que cuenta con una capacidad para 3.000 espectadores. Entre 2007 y 2008 sirvió como sede para los partidos de local del Expreso Rojo, equipo de la Primera B.

Cabe resaltar que el 3 de febrero de 2007, se jugó un partido oficial por el fútbol profesional colombiano en este escenario. Santa Fe empató 0-0 con Junior en la primera fecha del Torneo Apertura.

COLISEO CARLOS LLERAS RESTREPO

Con capacidad de 2.500 espectadores. Durante los primeros años de la década de los 60 se despertó el interés por la construcción de un coliseo cubierto y fue el Club de Leones quien creó la junta pro coliseo y ella hizo la consecución de los recursos. Con el acuerdo N°23 del 12 de agosto de 1965, se autoriza su construcción y es utilizado por primera vez en el año 1968 para un Campeonato Nacional de Baloncesto.

En el año 2004, gracias a la realización de los XVII Juegos Nacionales, se construyeron los siguientes escenarios:

COLISEO PARA TEJO

Ubicado en el Barrio Coburgo, es un escenario con capacidad para 500 personas.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 4 de 15

COLISEO FÚTBOL DE SALÓN

Con capacidad para 900 espectadores se encuentra ubicado en el barrio Coburgo. En estos veinte años de historia, el IDERF se ha ocupado por la reorganización del deporte en el municipio, iniciando y consolidando procesos de formación y educación en actividad física, recreativa y deportiva, adelantando funciones en el desarrollo del deporte competitivo, deporte en el sector educativo, educación física, recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, deporte para todos y atención a los sectores con menos oportunidades.

3.2 MISIÓN

Mediante la masificación, promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la Educación Física y el Aprovechamiento del Tiempo libre como elementos integradores y facilitadores del mejoramiento social, Contribuir con la formación integral de la población Fusagasugueña

3.3. VISIÓN

En el año 2019, el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá será una entidad que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Fusagasugá, mediante la ampliación de la cobertura, diversificación y calidad en las actividades de fomento y promoción de la actividad física y aprovechamiento del tiempo libre.

3.4 PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

RESPONSABILIDAD. Se trata de una característica positiva del personal que integra el IDERF, siendo capaces de comprometerse y actuar de forma correcta, de acuerdo a los roles que desempeñan, se espera que los servidores públicos actúen de forma responsable, ejerciendo sus derechos y desempeñando sus obligaciones como ciudadanos.

COMPROMISO: Es la capacidad que tiene el servidor público del IDERF para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello; Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la misión institucional.

RESPECTO: Respetar también es ser tolerante con quien no piensa igual que los demás, con quien no comparte los mismos gustos o intereses, con quien es diferente o ha decidido diferenciarse. De acuerdo a lo anterior el servidor del IDERF, debe asumir ideas, opiniones y maneras de ser como valor supremo en su quehacer con la comunidad garantizando una sana convivencia

SOLIDARIDAD: El servidor público del IDERF muestra su solidaridad a través de una relación que involucre sentimientos necesarios para satisfacer las necesidades de la comunidad trabajando por un mismo objetivo o el cumplimiento de las metas institucionales.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 5 de 15

HONESTIDAD: Como funcionario del instituto Deportivo y recreativo de Fusagasugá IDERF, actúo con rectitud enmarcando mi comportamiento dentro del respeto hacia mí mismo y los demás, fortaleciéndome para contribuir al cumplimiento de la Misión y el logro de los objetivos institucionales y sociales encaminados a construir un mejor país.

TRANSPARENCIA: La conducta como funcionario del instituto Deportivo y recreativo de Fusagasugá IDERF, se desarrolla con sinceridad en el pensar, actuar y decir para que las acciones a cualquier nivel sean coherentes con las normas y reglas establecidas, asegurando a la sociedad el oportuno conocimiento de la gestión institucional.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF tiene definida su estructura de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. XXXX

5. REFERENCIAS

- CONSTITUCION POLITICA NACIONAL (ARTS. 44, 47, 52, 64 Y 67).
- LEY 181 - LEY GENERAL DEL DEPORTE Y DECRETOS REGLAMENTARIOS
- ACUERDO MUNICIPAL No. 039 DE 1995 CREACION DEL IDERF.
- RESOLUCION 000058 DEL 25 ABRIL DE 1991 EXPEDIDA POR COLDEPORTES
- POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL PROYECTO "ESCUELAS DE FORMACIÓN DEPORTIVA" Y SE DESIGNA LA SEDE PARA LA DIRECCIÓN DE LAS MISMAS. COLDEPORTES
- RESOLUCIÓN DE COLDEPORTES NO. 231 DEL 23 DE MARZO DE 2011: POR LA CUAL SE REGLAMENTAN LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS CLUBES DEPORTIVOS Y PROMOTORES PARA SU FUNCIONAMIENTO.

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

7. 6.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá establece el Sistema de Integrado de Gestión con base en unos preceptos que permiten cumplir de manera efectiva el logro de su objeto social, definidos en objetivos estratégicos y de calidad, con el objeto de garantizar y mejorar la masificación, promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la Educación Física y el Aprovechamiento del Tiempo libre como elementos integradores y facilitadores del mejoramiento social, contribuyendo con la formación integral de la población Fusagasugueña.

Cuando se presenten cambios que afecten el Sistema Integrado de Gestión, tiene la responsabilidad de garantizar la integridad del Sistema, identificando dichos cambios, evaluando su impacto, conveniencia y presentado un plan de acción al comité de

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 6 de 15

coordinación del sistema de control interno y el sistema de gestión de la calidad para su aprobación e implementación.






6.2 POLITICA DE CALIDAD y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá orienta su desempeño a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Fusagasugueña mediante la administración de los escenarios deportivos y el apoyo al deporte asociado, con el buen uso de los recursos, a través del mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión y un talento humano comprometido y competente.

Para el logro de la política de calidad, el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá definió los siguientes objetivos estratégicos y de calidad.

- **OBJETIVO 1:** Promover el mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad fusagasugueña a través de la implementación y desarrollo de proyectos deportivos, recreativos y de actividad física.
- **OBJETIVO 2:** Fomentar y fortalecer el desarrollo de una cultura deportiva a través de la iniciación, formación y competencia.
- **OBJETIVO 3:** Gestionar los recursos necesarios para asegurar la operación del IDERF y sostenibilidad de la infraestructura deportiva.
- **OBJETIVO 4:** A partir de la mejora continua lograr la implementación y mejoramiento de los procesos del Sistema de Gestión y una mejor prestación de los servicios del instituto

6.2.1 RELACION ENTRE LA POLITICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

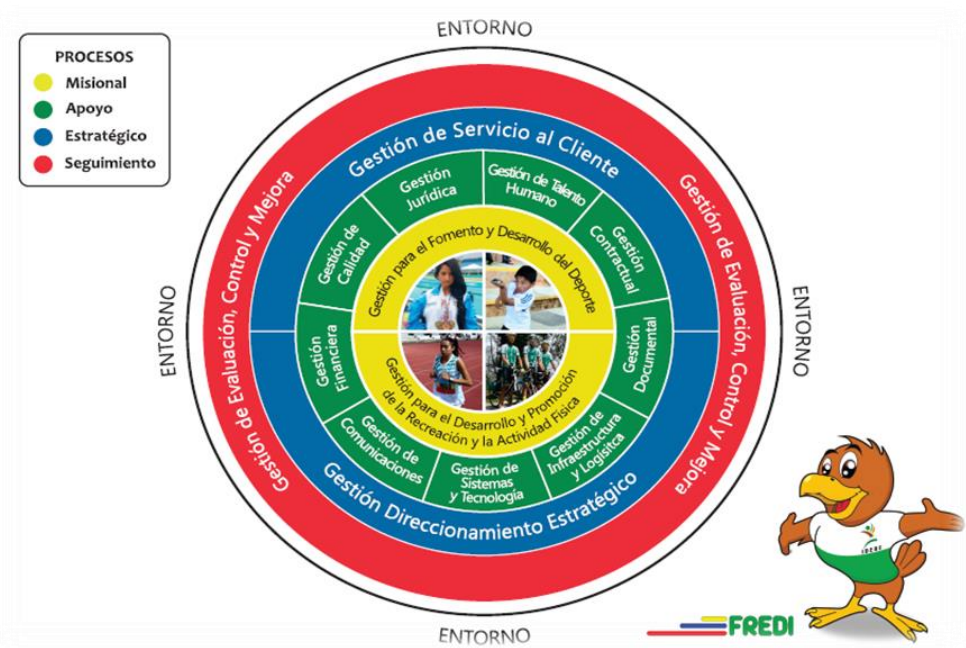
POLITICA DE CALIDAD	1. Orienta su desempeño a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Fusagasugueña	2. mediante la administración de los escenarios deportivos y el apoyo al deporte asociado	3. con el buen uso de los recursos.	4. a través del mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión y un talento humano comprometido y competente
OBJETIVOS DE CALIDAD ↓				
1.Promover el mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad fusagasugueña a través de la implementación y desarrollo de proyectos deportivos, recreativos y de actividad física				
2. Fomentar y fortalecer el desarrollo de una cultura deportiva a través de la iniciación, formación y competencia				
3. Gestionar los recursos necesarios para asegurar la operación del IDERF y sostenibilidad de la infraestructura deportiva.				
4. A partir de la mejora continua lograr la implementación y mejoramiento de los procesos del Sistema de Gestión y una mejor prestación de los servicios del instituto.				

6.2.2 RELACION ENTRE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PROCESOS

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS	GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTION PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO DEL DEPORTE	GESTION PARA EL DESARROLLO Y LA PROMOCION DE LA RECREACION Y LA ACTIVIDAD FISICA	GESTION DE TALENTO HUMANO	GESTION CONTRACTUAL	GESTION DOCUMENTAL	GESTION INFRAESTRUCTURA Y LOGISTICA	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	GESTION DE COMUNICACIONES	GESTION FINANCIERA	GESTION CALIDAD	GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE	GESTION EVALUACION
1. Promover el mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad fusagasugueña a través de la implementación y desarrollo de proyectos deportivos, recreativos y de actividad física		★	★	★	★	★							★	
2. Fomentar y fortalecer el desarrollo de una cultura deportiva a través de la iniciación, formación y competencia		★	★	★										
3. Gestionar los recursos necesarios para asegurar la operación del IDERF y sostenibilidad de la infraestructura deportiva.						★		★			★			
4. A partir de la mejora continua lograr la implementación y mejoramiento de los procesos del Sistema de Gestión y una mejor prestación de los servicios del instituto.		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

6.3 MAPA DE PROCESOS

El enfoque del Sistema Integrado de Gestión del **Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá** está orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la masificación, promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la Educación Física y el Aprovechamiento del Tiempo libre como elementos integradores y facilitadores del mejoramiento social, Contribuir con la formación integral de la población Fusagasugueña.



6.3.1 PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

6.3.1.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

Está relacionada con la definición de lineamientos, políticas, objetivos y estrategias para el desarrollo de la masificación, promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la Educación Física y el Aprovechamiento del Tiempo libre como elementos integradores y facilitadores del mejoramiento social, Contribuir con la formación integral de la población Fusagasugueña.

El proceso que integra la definición de los lineamientos y políticas es: **Gestión Direcciónamiento Estratégico y Gestión de Servicio al Cliente.**

6.3.1.2 PROCESOS MISIONALES

Contribuye con el desarrollo de la misión del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá el cual consiste en la masificación, promoción y fomento de la práctica del Deporte, la Recreación, la Educación Física y el Aprovechamiento del Tiempo libre como elementos integradores y facilitadores del mejoramiento social, Contribuir con la formación integral de la población Fusagasugueña

Los procesos que conforman la prestación del servicio son: **Gestión para el fomento y desarrollo del deporte y Gestión para el desarrollo y promoción de la recreación y la actividad física.**

6.3.1.3 PROCESOS DE APOYO

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 10 de 15

Soporta el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá en la administración y suministro de recursos necesarios para su funcionamiento.

Los procesos que constituyen la gestión de apoyo son: **Gestión Jurídica, Gestión de Talento Humano, Gestión Contractual, Gestión Documental, Gestión de Infraestructura y Logística, Gestión de Sistemas y Tecnología, Gestión de Comunicaciones, Gestión Financiera y Gestión de Calidad.**

6.3.1.3 PROCESOS DE SEGUIMIENTO

Contribuye al control y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno.

El proceso que conforma el nivel de evaluación es: **Gestión de Evaluación Control y Mejora**

8. MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El **Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá** cuenta con un sistema de indicadores de gestión que permite medir cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad para ello ha establecido los siguientes documentos: Procedimiento para la “Medición de Indicadores de Gestión” PRO-GDE-02 y el formato de Hoja de Vida del Indicador” FOR-GGE-02.

7.1 EXCLUSIONES

El Sistema de Gestión de la Calidad del **Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá**, no presenta exclusiones con relación a los requisitos exigidos por la Norma ISO9001-2015.

7.2 NIVELES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 11 de 15

7.3 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

7.3.1 ELABORACION DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Instructivo:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
Código:	PRO-GCA-03
Objetivo:	Establecer un sistema adecuado para la solicitud, elaboración, edición, modificación, anulación, revisión, aprobación y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Este procedimiento aplica a todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá que deben ser controlados y que inciden en la calidad del servicio.

7.3.2 CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME
Código:	PRO-GCA-05
Objetivo:	Establecer los mecanismos para el tratamiento que se debe aplicar en la eventualidad de presentarse un servicio no conforme en los procesos misionales del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Este procedimiento aplica para el servicio no conforme que se pueda presentar en el proceso Desarrollo y Fomento del Deporte y Desarrollo y Fomento de la Recreación y la Actividad Física en el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.

7.3.3 PROCEDIMIENTO ELABORACION DE ACCION CORRECTIVA Y DE MEJORA

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO ELABORACION DE ACCION CORRECTIVA Y DE MEJORA
Código:	PRO-GEV-02
Objetivo:	Formular e implementar acciones, correctivas y de mejora que permitan eliminar la causa de una no conformidad real indeseable del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Comprende desde la identificación de los hallazgos o no conformidad, hasta la adopción, implementación y seguimiento de acciones correctivas y de mejora

7.3.4 AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO
Código:	PRO-GEV-01
Objetivo:	Evaluar el estado del Sistema de Control Interno del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Aplica desde la elaboración del programa de auditorías hasta la presentación del informe de la auditoría.

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 12 de 15

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD
Código:	PRO-GCA-01
Objetivo:	Definir el proceso de planeación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas de calidad para el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.

7.3.5 CONTROL DE DOCUMENTOS

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
Código:	PRO-GCA-03
Objetivo:	Establecer un sistema adecuado para la solicitud, elaboración, edición, modificación, anulación, revisión, aprobación y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Este procedimiento aplica a todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá que deben ser controlados y que inciden en la calidad del servicio.

7.3.6 CONTROL DE REGISTROS

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS
Código:	PRO-GCA-04
Objetivo:	Calidad con el propósito de utilizarlos para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos especificados y la operación eficiente del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Este procedimiento aplica para todos los registros que se generan en todos los procesos donde se realizan actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, de acuerdo con los elementos de la NTCGP1000 e ISO 9001.

7.3.7 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Código:	PRO-GSC-01
Objetivo:	Describir la metodología para la elaboración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hechas por parte de la Comunidad en general Fusagasugueña al Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.
Alcance:	Aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hechas por la comunidad en general Fusagasugueña que hace uso de los servicios que ofrece el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.

7.3.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Procedimiento:	PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCIÓN
Código:	PRO-GDE-01
Objetivo:	Revisar el Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas en el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá
Alcance:	Este procedimiento cubre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, e incluye todos los requisitos de la norma ISO 9001 y NTCGP1000.

Gestión de Comunicaciones, Gestión Financiera y Gestión de Calidad

9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

A= Aprueba, R= Revisa, P =Planifica, C= Controla

PROCESOS	Gerente	Secretara General	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Tesorero General	Técnico de Archivo	Secretaria Asistencial
GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	A,R,P,C						
GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	A,R,P,C						R, P, C
GESTIÓN PARA EL FOMENTO Y DESARROLLO DEL DEPORTE	A,R,P,C			R, P, C			
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE LA RECREACIÓN Y LA ACTIVIDAD FÍSICA	A,R,P,C		R, P, C				
GESTIÓN JURÍDICA	A,R,P,C						
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	A,R,P,C	A,R,P,C					
GESTIÓN CONTRACTUAL	A,R,P,C	A,R,P,C					
GESTIÓN DOCUMENTAL	A,R,P,C					A, R, P,	
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	A,R,P,C	A,R,P,C				R, P, C	
GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	A,R,P,C					A,R,P,C	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	A,R,P,C					A,R,P,C	
GESTION FINANCIERA	A,R,P,C				A,R,P,C		
GESTION DE CALIDAD	A,R,P,C	A, R, P, C					

	MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GCA-01
		Versión: 00
		Página 15 de 15

10. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS (Anexos)

Las caracterizaciones de los procesos hacen parte de cada proceso, como caracterización (CAR) las cuales se referencian a continuación y hacen parte de anexos de este **MANUAL INTEGRADO DE GESTION**.

GDO-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Documental), GJU-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Jurídica), GDE-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión de Direccionamiento Estratégico), GCM-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión de Comunicaciones), GCO-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Contractual), GRA-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión para el desarrollo y promoción de la recreación y la actividad física), GFD-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión para el fomento y desarrollo del deporte), GEV-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Evaluación y Control), GSC-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión de Servicio al Cliente), GIL-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión de Infraestructura y Logística), GST-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Sistemas y Tecnología), GTH-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Talento Humano), GCA-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión de Calidad), GFI-CAR-01 (Caracterización del Proceso de Gestión Financiera).

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	PAG	ITEM	DESCRIPCIÓN	FECHA
00			Versión Original	27-01-2017

Elaborado: <i>Sonia Patricia Origua Huerto</i>	Revisado: <i>Giovanna Angélica Ávila Hurtado</i>	Aprobado: <i>Jairo Humberto Jiménez Sánchez</i>
Cargo: Asesor Externo de MECI-CALIDAD	Cargo: Secretaria General	Cargo: Gerente