

1. QUE ES EL MECI.

Es el modelo estándar de control interno, que permite el diseño, desarrollo y operación del sistema de control interno en las entidades del sistema de control interno en las entidades del estado.

2. QUE ES EL CONTROL INTERNO

Es un sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación atados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales legales vigentes dentro de las políticas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

El control interno está fundamentado en el autocontrol, porque es una responsabilidad de las personas que hacen parte de nuestra organización y porque es un componente integral de todas las acciones ,decisiones ,tareas y actuaciones que realizamos para el logro de los propósitos de nuestra institución .

3. PRINCIPIOS

Se enmarcan, integran ,complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales (Art. 209) .

CUALES SON

EL AUTOCONTROL : Es la capacidad de cada servidor publico para controlar su trabajo , detectar desviaciones y efectuar correctivos , lo que significa que es inherente intrínseco a las actuaciones , decisiones y tareas de cada servidor publico.

LA AUTORREGULACION : Es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva , eficiente y eficaz la funcion administrativa delegada por la constitución la ley y sus reglamentos

4. CUALES SON SUS OBJETIVOS :

El control interno tiene como objetivo fundamental establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control. Evaluación y mejoramiento continuo, que permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente y eficiente para dar cumplimiento a la constitución, leyes y normas que nos regulan. Para lograrlo contamos con unos objetivos específicos de control:

- EL CONTROL DE CUMPLIMIENTO (Legalidad)
- EL CONTROL ESTRATEGICO (Planeación)
- EL CONTROL DE LA EVALUACIÓN (Verificación)
- EL CONTROL DE EJECUCION (Operación)
- EL CONTROL DE INFORMACION (Comunicación)

Es por esta razón que el control interno es complementario del sistema de gestión de la calidad y el sistema de desarrollo administrativo.

5. PORQUE EL CONTROL INTERNO ES UN SISTEMA

La definición de control interno como un sistema proporciona una estructura para el control a la planeación , gestión y la evaluación , cuyo propósito es orientar la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del estado , siendo posible por lo tanto agrupar v las partes contenidas en él en tres (3) grandes segmentos que al interrelacionarse , controlan el cumplimiento de la misión de la organización y la conducen hacia un fin general .

UN SISTEMA es un conjunto de elementos ordenados e interactuantes para cumplir con un propósito o fin determinado.

El sistema de control interno se divide en subsistemas.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO : En donde se agrupan y correlacionan los parámetros y mecanismos que direccionan la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos , políticas y normas constitucionales y legales .

Sus objetivos son:

- Crear una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativo y operativos de la entidad publica.

- Diseñar los lineamientos estratégicos que contribuyen a crear un ambiente favorable al control, la forma de operación con base en una gestión orientada a procesos, administrando el riesgo del no cumplimiento de sus objetivos y fines constitucionales legales.

COMPONENTES....

Componente ambiente de control : parte del conocimiento de los fines esenciales del estado, su función y objetivos, de los parámetros de la ética y de la moral que deben primar en el ejercicio de la función pública, de los principios y valores de la máxima autoridad o representante legal ,de su nivel directivo y de todos los servidores en general ,de su cultura organizacional ,de las expectativas de la ciudadanía o de alguna de sus partes interesadas a las cuales sirve , y de las relaciones con otras entidades

y cuyos elementos son:

- **Acuerdos y compromisos éticos**
- **Desarrollo del talento humano**
- **Estilo de dirección**

Componente Direccionamiento Estratégico: que al interrelacionar sus elementos , establece el marco de referencia que orienta a la institución al cumplimiento de su misión ,el alcance de la visión y al cumplimiento de sus objetivos globales .

Y cuyos elementos son:

- **Planes y programas**
- **Modelo de operación por procesos**
- **Estructura organizacional**

Componente – Administración del Riesgo : permite evaluar aquellos eventos negativos tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades , para un mejor cumplimiento de su función .

Y cuyos elementos son:

- **Contexto Estratégico**
- **Identificación de riesgos**
- **Valoración del riesgo**
- **Políticas de administración del riesgo**

SUBSISTEMA CONTROL DE LA GESTION : En donde se unen y se interrelacionan las partes que constituyen la base para el desarrollo de la gestión, normas , políticas , procesos , actividades, procedimientos ,recursos, información y medios de comunicación .

Y sus objetivos son:

- facilitar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.
- establecer guías de acción que permitan en forma adecuada la coordinación de las actuaciones dentro de los preceptos legales.
- Determinar acciones preventivas, detectivas y correctivas que aseguren mantener las operaciones, funciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- Verificar de manera permanente que el registro y generación de información cumpla con el propósito de soportar la toma de decisiones internas, el cumplimiento de obligaciones ante los diferentes niveles del estado y fortalecer los procesos de comunicación con los grupos de interés en lo relacionado con la rendición de cuentas.
- Diseñar mecanismos de evaluación y verificación necesarios a la ejecución de actividades y tareas que aseguren el cumplimiento de la misión.

Y sus componentes son:

Componente Actividad de control: son todas las actividades que garantizan el cumplimiento de las funciones planes y programas en la organización haciendo efectiva las acciones necesarias para el manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de resultados metas y objetivos .

Cuyos elementos son ...

- **Políticas de operación**
- **Procedimientos**
- **Controles**
- **Indicadores**
- **Manual de procedimientos**

Componente - Información: Es el conjunto de datos que al ser ordenados y procesados adquieren significado para diferentes grupos de interés o entidades que la requieran. Hacen parte fundamental de la actividad operativa y administrativa de la organización al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública y la rendición de cuentas a la comunidad.

Cuyos elementos son...

- Información primaria
- Información secundaria
- Sistemas de información

Componente - Comunicación Pública: apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la organización con diferentes entidades y grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.

Cuyos elementos son ...

- **Comunicación organizacional**
- **Comunicación informativa**
- **Medios de comunicación**

SUBSISTEMAS DE CONTROL DE EVALUACIÓN: En donde se unen y asocian las partes que garantizan la valoración permanente de los resultados de la organización, mecanismos de evaluación y verificación.

Y sus objetivos son:

- Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan realizar seguimiento a la gestión de la institución por parte de los diferentes niveles de autoridad, facilitando acciones oportunas de corrección y mejoramiento.
- Establecer procedimientos de verificación y evaluación permanentes del control interno.
- Propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión. Así como la capacidad de respuesta a entidades y diferentes grupos de interés.
- Garantizar la existencia de la misión que cumple el área de control interno a través de las auditorías como mecanismo de verificación a la efectividad del control interno.
- Establecer los procedimientos que permitan integrar las observaciones de los órganos de control fiscal a los planes de mejoramiento institucionales.

Y sus componentes son...

Componente - autoevaluación: permite a cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad .

Cuyos elementos Son...

- **Autoevaluación de control**
- **Autoevaluación de gestión**

Componente Evaluación Independiente: garantiza el examen autónomo y objetivo del sistema de control interno, la gestión y resultados corporativos de la entidad pública por parte de la oficina de control interno o quien haga sus veces.

Cuyos elementos son:

- **Evaluación del sistema de control interno**
- **Auditoria interna**

Componente Planes de mejoramiento : Consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el sistema de control interno y en la gestión de operaciones que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación ,de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

Cuyos Elementos son...

- **Institucional**
- **Por procesos**
- **Individual**

EL MODELOS ESTANSDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) SE DISEÑO CON EL FIN DE IMPLEMENTAR TODOS ESTOS SUBSISTEMAS ,COMPONENTES Y ELEMENTOS QUE PERMITAN GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA , CON LA PARTICIPACION DE CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS .

QUIENES CONFORMAN EL EQUIPO MECI

- El Gerente
- El comité coordinador de control interno
- El nivel directivo
- El representante de la dirección
- El jefe de control Interno
- Todos los servidores públicos

Roles y responsabilidades

El gerente: su rol como máxima autoridad de la institución, es de tipo estratégico, consiste en orientar, establecer, desarrollar, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.

Su responsabilidad como representante legal, es garantizar la efectividad ,eficiencia y eficacia del sistema de control interno , el cual a su vez debe conllevar al cumplimiento de los objetivos de la institución .

Es también el responsable por la definición de políticas de aplicación general que permitan la implementación , operación y evaluación ,de los subsistemas de control de gestión y evaluación , y por acatar las recomendaciones generadas en los diferentes procesos de evaluación ,tanto internos como externos , mediante el diseño, ejecución y seguimiento DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL .

El comité coordinador de control interno son los responsables del direccionamiento y evaluación continua a la efectividad del sistema de control interno y su capacidad para apoyar el cumplimiento de objetivos institucionales, también verificar que se atiendan las recomendaciones generadas por el área de control interno y por los órganos de control .

El nivel Directivo : Son los responsables por la implementación de control interno al interior de cada una de las oficinas , por la identificación, diseño estandarización y actualización permanente de los procesos bajo su responsabilidad por el análisis ,valoración de los riesgos que puedan afectar los resultados de los procesos asignados a su oficina , por la implementación de controles ,aplicación de métodos y procedimientos de autocontrol, mecanismos de verificación y evaluación de su gestión .

También son responsables por la autoevaluación, acoger las recomendaciones generadas por la EVALUACION INDEPENDIENTE (auditorías) que realizan los entes de control y por la puesta en marcha de los planes de mejoramiento de su actividad operativa y administrativa , conforme a los objetivos específicos de los procesos a cargo de la dependencia y su relación con los objetivos institucionales.

EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION: tiene como función el desarrollo organizacional, debe garantizar la operacionalización de las acciones necesarias para mantener actualizado el sistema de control interno, quien actuará bajo las políticas establecidas por el comité de control interno.

EL JEFE DE CONTROL INTERNO: es el responsable de la evaluación independiente del sistema de control interno en su conjunto y por el desarrollo de la función de la auditoría interna, por informar las deficiencias y generar las recomendaciones correspondientes, asegurando al representante legal (gerente) nivel directivo y comité de control interno la toma de decisiones y definición de políticas necesarias al mejoramiento de control interno, la gestión y resultados institucionales.

El área de control interno vela porque los hallazgos por los órganos de control sean incorporados en las acciones de corrección que adopta la institución mediante el plan de mejoramiento que elabora y presenta.

También el área de control interno es responsable de realizar el seguimiento en tiempo real al cumplimiento de las acciones correctivas incorporadas en el plan de mejoramiento con el fin de informar al representante legal (gerente) las desviaciones e incumplimiento presentadas, facilitando la toma de decisiones correspondientes en forma oportuna.

Los servidores Públicos: Son los responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades, y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad administrativa a la cual pertenecen.

CONCLUSIONES

Al entender el control interno como un conjunto de elementos interrelacionados donde intervienen los servidores públicos que integran la institución, en su condición de componente más importante de la red institucional que se genera, permite mantener siempre presentes las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés y garantiza su cumplimiento.

Lo anterior nos permite concluir:

1. Comprender que el control interno es ejecutado por personas, garantiza coordinación de acciones de manera intencional, consciente y efectiva al definir los flujos de información y comunicación que permite a los servidores públicos anticipar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en su que hacer dentro de la institución.

2. Cada servidor público tiene responsabilidades frente a l control interno, que se sintetizan en estar al servicio del estado y de la comunidad.
3. Los directivos tienen la responsabilidad de direccionar yb orientar el control interno para que cumpla con sus objetivos utilizando la información que este genera a fin de retroalimentar y reorientar la función administrativa de la entidad hacia los fines que persigue .
4. La actuación de cada uno de los servidores públicos en particular del nivel directivo tiene repercusiones en el desempeño de la institución y del estado como un todo .
5. Para la ejecución del control interno es necesario contar con las capacidades, habilidades y conocimiento de todas las personas de la institución. así. Los procesos de selección, capacitación, formación y motivación son fundamentales para garantizar los objetivos del control interno.
6. Los servidores públicos deben conocer sus responsabilidades y limites de autoridad, por lo tanto es necesario entregar a cada funcionario publico un detalle de sus funciones oficializado por ley o reglamento propio de la entidad que defina la relación entre los deberes , la manera de llevarlos a cabo y la correspondencia con los objetivos de la institución.
7. son los servidores públicos los que hacen del control interno una realidad, pues a través de sus acciones se concreta el cumplimiento de los objetivos de la institución .
8. las actuación de todos los funcionarios públicos en búsqueda de las mejoras practicas ,depende de un acuerdo fundamental sobre los principios y valores éticos que direccionan la función administrativa de la organización

6. MARCO LEGAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Las constitución política en sus artículos :

- **Art 209** Principio de la función administrativa : igualdad , moralidad ,eficacia, economía, celeridad , imparcialidad y publicidad. La administración publica en todos sus órdenes , tendrá un control interno que se ejercerá en los términos
- **Art. 269.** Obligatoriedad de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno.

La ley 87 de 1993 : Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades del estado .

La ley 42 de 1993: determina la competencia de la contraloría general de la republica para evaluar el control interno en las entidades del estado.

El decreto 1826 de 1994 : Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993

La ley 152 de 1994 : por la cual se establece la ley orgánica del plan de desarrollo .

La directiva presidencial 02 de 1994: desarrollo de la función de control interno en las entidades, organismos de la rama ejecutiva del orden nacional .

La ley 298 de 1996 : por la cual se desarrolla el artículo 354 de la constitución política , se crea la contaduría general de la nación como una unidad administrativa especial adscrita al ministerio de hacienda y crédito público , y se dictan otras disposiciones sobre la materia .

La directiva presidencial 01 de 1997 : desarrollo del sistema de control interno.

La LEY 489 DE 1998: Dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

Art. 27 : creación del sistema nacional de control interno .

el decreto 2145 de 1999 : Normas sobre el sistema nacional de control interno. Determina el ejercicio del autocontrol y autoevaluación .

La directiva presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción .

EL DECRETO 2539 DE 2000 por el cual se modifica parcialmente el decreto 2145 de 1999.

El decreto 1537 de 2001 : reglamenta la ley 87 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno.

La ley 734 de 2002 Determina en el artículo 34 los deberes de todo servidor público (... adoptar el sistema de control interno que trata la ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen)

La ley 872 de 2003 : Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios .

EL DECRETO 2756 DE 2003 : Por el cual se modifica el artículo 20 de decreto 2145 de 1999.

La resolución 048 de de 2004 : Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con el control interno contable .

EL DECRETO 1599 DE 2005 : Por el cual se adopta el modelo estandar (MECI 1000: 20085) de control interno para el estado colombiano .
Anexo tecnico del modelo estandar de control interno **MECI 1000: 2005**.

La circular N° 02 del 27 de mayo de 2005 : consejo asesor de control interno sobre **MECI 1000: 2005** .

La circular N° 6 de 27 de junio de 2005 : sobre sistemas de gestión de calidad .

*YA QUE CONOCEMOS EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO DEBEMOS
SER MULTIPLICADORES PARA CONTRIBUIR A UNA GESTIÓN DE CALIDAD*



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Lograr con éxito las respectivas auditorias de certificación por parte del ICONTEC en el mes de diciembre de 2008 y obtener la doble certificación por primera vez en todos sus procesos en las normas técnicas de calidad GP 1000: 2004 e ISO 9001:2000, fue todo un reto y un gran trabajo en equipo, que representa para el INDER ENVIGADO, ser el primer instituto de esta modalidad estar certificado en todos sus procesos a nivel Antioqueño, lo que nos llena de mucho orgullo y compromiso poder brindar con responsabilidad social, el compromiso que existe para contribuir al desarrollo humano, ejecutando las actividades deportivas y recreativas, dirigidas a los diferentes grupos poblacionales con calidad y cobertura para el aprovechamiento del tiempo libre de todos y todas en el Municipio de Envigado.

¿Qué es NTCGP 1000:2004 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública?

Es una herramienta de gestión que permite dirigir, evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades, esta norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2000, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades.

¿Qué es ISO?

ISO es la abreviatura (en inglés) de Organización Internacional de Normalización.

Tiene su sede en Suiza, y está formada por los organismos de normalización

de más de 150 países. Los distintos equipos técnicos formados por representantes de los países miembros, redactan normas técnicas y normas de gestión.

La serie de normas IRAM – ISO 9000:2000 es la primera de las normas de gestión

Qué significa el concepto de Calidad?

Calidad significa la satisfacción de las necesidades y expectativas del Cliente, que llamamos partes interesadas. Las necesidades definen los requisitos que debemos cumplir y que son obligatorios.

Las Expectativas son la forma en que la amplia gama de Clientes espera que sean satisfechas esas necesidades o requisitos.

Basado en las anteriores normas el INDER DE ENVIGADO inicia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que conduce a la transformación del diario quehacer, aquello que fue por años nuestra labor cotidiana debe reinventarse, no significa que lo hecho estuvo mal, es más bien una serie de ajustes que, en su conjunto, buscan garantizar la permanencia de los buenos resultados, producto de buenas prácticas e igualmente corregir aquellas imperfecciones que todo proceso humano conlleva.

Es cierto que para que el proceso se afiance y se produzca una modificación profunda en la cultura de la Institución deben pasar varios años, pero esto no significa que durante todo ese tiempo no se vayan poniendo de manifiesto las ventajas del mismo. Poco después de iniciado el camino de mejora ya deberán observarse los progresos, lo contrario sería un síntoma que la metodología escogida no es la más correcta, de hecho cada día aparecen nuevos retos que sólo el compromiso compartido ha permitido superar.

Se trata de mejorar continuamente cada una de las tareas que se llevan a cabo, de este modo, lograr mayor competitividad. Igualmente, es una “certificación de confianza”, Usted puede creer en lo que hacemos, porque está orientado hacia el bien común.

Por otro lado, no tiene sentido las prisas en la búsqueda de la excelencia ya que se trata de un camino sin fin. Mientras exista el INDER ENVIGADO, mientras tenga clientes y proveedores, siempre habrá cosas que mejorar. La gestión de la calidad exige un compromiso a largo plazo puesto que es el futuro el que está en juego.

De esta manera se consolida un logro que abre las puertas y engrandece el nombre del INDER ENVIGADO a nivel Internacional.

QUIENES SOMOS

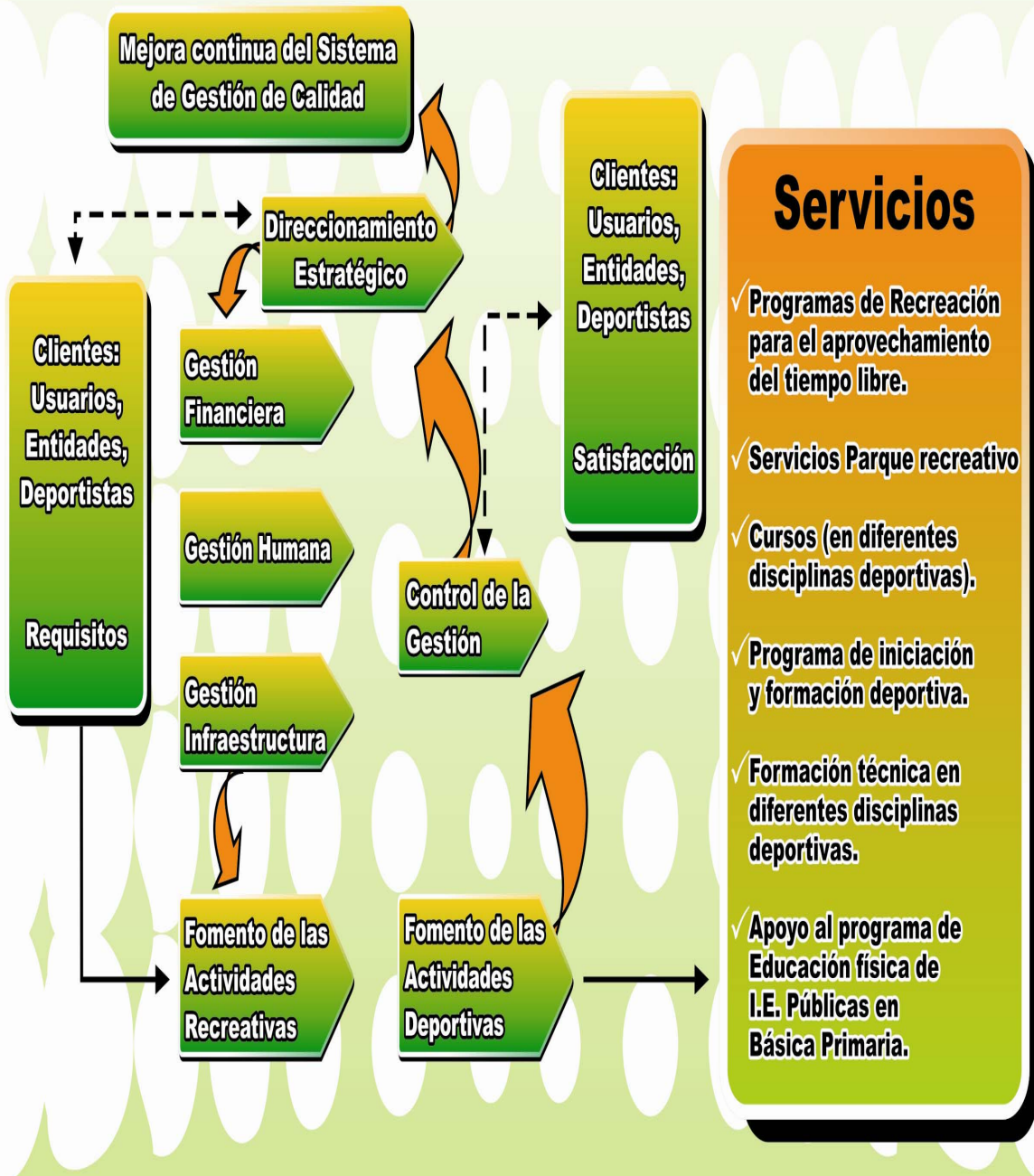
Somos el Instituto de Deporte, Recreación y Aprovechamiento del Tiempo Libre, "INDER ENVIGADO", que nace como una institución descentralizada del Orden Municipal, mediante el Acuerdo 017 de Junio 25 de 1998, reglamentado por los Decretos 275 del 20 de Agosto, 037 de Octubre 28 y 364 de Noviembre 27 de 1998. Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos y normatividad de la Ley 181 de Enero 18 de 1995 e iniciar actividades a partir del 1 de Enero de 1999

El éxito de un Sistema de Gestión de la Calidad parte de la base del reconocimiento del papel decisivo que juega el área de Gestión Humana a la luz de normas internacionales y nacionales como la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública **NTCGP 1000:2004**, cuando afirma que *"los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la calidad del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas"*. Lo anterior implica un cambio de cultura que propende por una organización proyectada hacia el mejoramiento continuo.

COMO NOS CARACTERIZAMOS EN EL INDER ENVIGADO

En el Instituto de deportes, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, se caracteriza por:

- Talento humano idóneo y calificado.
- Escenarios deportivos y recreativos de fácil acceso, disponibles y suficientes para atender la demanda de la población Envigadeña (Polideportivo Estadio Sur, Parque Recreativo, Parque las Cometas, Placas Polideportivas descentralizadas.)
- Mejoramiento continuo de procesos y servicios.
- Diversidad en la oferta de diferentes disciplinas deportivas, recreativas y actividades para el aprovechamiento del tiempo libre.
- Fácil acceso de los diferentes grupos poblacionales a los diferentes servicios.
- Bajos costos en las inscripciones a los diferentes servicios.
- Política establecida para descuentos a través del Sisben para los habitantes del Municipio de Envigado, en los programas y disciplinas autorizados.
- Convenios interadministrativos los cuales permiten que diversa población acceda a los programas.
- Descentralización y masificación en el área rural y urbana de las diversas actividades deportivas, recreativas y aprovechamiento del tiempo libre.
- La continuidad en los procesos es garantizada por la contratación oportuna del personal para la ejecución de los programas.





MISIÓN

El INDER es una entidad descentralizada del municipio de Envigado cuya función se centra en ofrecerle a la comunidad, actividades deportivas y recreativas para el aprovechamiento del tiempo libre que fortalezcan el desarrollo humano

VISIÓN

Para el año 2015 el INDER ENVIGADO será la entidad líder del Valle de Aburrá en cobertura, diversificación y calidad en las actividades de recreación y deportes para el aprovechamiento del tiempo libre.

POLÍTICA DE CALIDAD

El INDER ENVIGADO se compromete a contribuir al desarrollo humano, ejecutando actividades deportivas y recreativas dirigidas a los diferentes grupos poblacionales con calidad y cobertura para el aprovechamiento del tiempo libre. Para lograrlo, garantiza la competencia de su personal, la disponibilidad de escenarios y el mejoramiento continuo de sus procesos y servicios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Desarrollar con calidad las actividades deportivas y recreativas.
2. Mejorar la cobertura en las actividades y los eventos deportivos y recreativos.
3. Garantizar la competencia del personal responsable de la prestación de los servicios.
4. Asegurar la disponibilidad de los implementos e infraestructura deportiva y recreativa adecuada.
5. Garantizar la continuidad de los programas de recreación y de formación deportiva.
6. Lograr la implementación y mejoramiento de los procesos.

CICLO PHVA: MEJORA DE LOS PROCESOS

<p>PLANEAR</p> <p>Planes Programas Cronogramas</p>	<p>HACER</p> <p>Procedimientos asociados a cada proceso. ACTIVIDADES Y TAREAS DEL DIA A DIA.</p>
<p>AJUSTAR – ACTUAR</p> <p>Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	<p>VERIFICAR</p> <p>Seguimiento y medición</p> <ul style="list-style-type: none">•PROCESO – INDICADORES•SERVICIO – CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME – EVALUACIONES – PQRS•SGC – AUDITORIAS INTERNAS•CLIENTE - ENCUESTAS

