PROCESO MISIONAL

Proceso (s)	Servicios de deporte y recreación		
Número de la Auditoria	001	**Fecha del Informe**	Julio 2024

Lugar	Secretaria de deportes	**Fecha de Inicio**	**DD** 13	**MM** 06	**AAAA** 2024	**Fecha de Cierre**	**DD** 13	**MM** 06	**AAAA** 2024

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos definidos en la norma ISO:9001: 2015

Verificar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión de calidad.

Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Para el periodo 2024 se establece un plan de auditoria interna de calidad el cual fue aprobado por cada líder de proceso. En el desarrollo de la misma, se hace evaluación al grado de implementación del Sistema de gestión de calidad en el proceso de Servicios de deporte y recreación de la Alcaldía municipal de Mosquera Cundinamarca.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA EMPLEADOS PARA LA AUDITORIA

Norma Técnica de Calidad 9001:2015, Caracterización del proceso, Procedimientos, Normograma, Informe de auditoría anterior de calidad, Plan de mejoramiento, Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora, Matriz de riesgos, Fichas de indicadores de calidad, Fichas de indicadores de riesgos.

EQUIPO AUDITOR		
Nombre	**Cargo**	**Rol**
Karen Gallego Santos	Contratista Sistema Gestión de Calidad	Auditor Líder
Liliana Fernández	Profesional Universitario	Auditor de apoyo
Laura Tatiana Rodríguez	Profesional Universitario	Auditor de apoyo

AUDITADOS	
Nombre	**Cargo**
Sandra González	Profesional Universitario
Fernanda Salinas	Técnico administrativo grado IV
Lorena García	Contratista
Estefanía Castellanos	Contratista
Adriana Almanza	Profesional Especializada

METODOLOGIA DE AUDITORIA:

La auditoría se realizó de manera presencial por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, ya que no se verifico toda la información documentada.

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. ASPECTOS FAVORABLES:

Se Inicia la auditoria realizando una explicación de la metodología de la Misma, aspectos a auditar entre otros.





El proceso de servicios de deportes y recreación demuestra un control continuo y riguroso de los indicadores de calidad. Esto asegura el cumplimiento de las metas establecidas y refleja un análisis y seguimiento adecuados de los mismos. La implementación de este control no solo garantiza la calidad del servicio, sino que también permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el rendimiento y la satisfacción de los usuarios.

2. **OBSERVACIONES GENERALES A LOS PROCESOS:** con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones planificadas desde el proceso de servicios de Deporte y recreación se realiza seguimiento a los siguientes procedimientos:

   PT-SDR-06 –ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE COMPETENCIAS, TORNEOS, FESTIVALES Y DEMÁS.

   Se realizó revisión de manera presencial en las instalaciones de la secretaria de deporte –Junto con la Gestor actividad física y deporte comunitario Deisy Lorena García Vásquez,

   Teniendo en cuenta que el procedimiento se encuentra dividido en dos actividades diferentes, se procede a revisar el ítem 7 de estas actividades enmarcada en el procedimiento, con el fin de verificar la ejecución:

7. Campeonatos, torneos y festivales de la secretaria donde se toma la siguiente muestra:

Mes	Fecha	Barrios
Marzo	26-29 /2024	Juntas De Acción Comunal y conjuntos de propiedad Horizontal.

- Se realiza la revisión de los soportes según el ciclo PHVA; estipulado en el procedimiento de lo cual son coherentes y acordes al paso a paso a seguir, donde con las evidencias soportadas se da cumplimiento a cabalidad.
- Se tiene un torneo de juego de rana relámpago realizado a todos los miembros de las juntas de acción comunal y conjuntos de propiedad horizontal, lo cual consistía en generar una convocatoria a quienes quisieran participar y así hacer grupos para ir haciendo eliminatorias, de los grupos con más puntuación llegaran a la final y a los ganadores se les dan premios que se han utilizados para la integración de la comunidad.

CONCLUSIONES:

- A nivel general se puede evidenciar que la Oficina tiene claro el paso a seguir y como generar estrategias para la participación en dichos torneos.
- Se cuenta con un grupo de profesionales en el área que generan un ambiente de sana competencia y motivación a las actividades en la comunidad.

PT-SRD-01 – REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS.

Se realizó revisión de manera presencial en las instalaciones de la secretaria de Deporte –Junto con la Profesional De Apoyo Al Programa De Recreación Estefanía Castellanos.

Con el fin de verificar la ejecución del procedimiento, se procede a revisar las Actividades realizadas en el mes de marzo:

Mes	Fecha	Barrios
Mazo	2024	SECTOR CIUDAD SABANA (parque infantil) Sector El Gualí (Polideportivo), Sector La Arboleda (Polideportivo) Sector el Poblado (Polideportivo) Sector Villa Sajonia (Polideportivo), Sector La Cumbre (Polideportivo), Sector La Esperanza (Polideportivo), Sector Planadas (Parque Acanto), Sector Porvenir Rio (Centro Cultural)

- Se realiza la revisión de los soportes según el ciclo PHVA; estipulado en el procedimiento de lo cual son coherentes y acordes al paso a paso a seguir, donde con las evidencias soportadas se da cumplimiento a cabalidad.
- Se tiene gran participación de la comunidad en dichas actividades ya que son por sectores y en días y horas que se le facilita a todos los niños y jóvenes participar.
- Se cuenta con un grupo de jóvenes que realizan su labor social con el apoyo de estas actividades

Nota:

- En la revisión del acta que soporta la actividad de evidencia algunos campos sin diligenciar, como es la hora de inicio y hora final. Se recomienda realizar una revisión en el momento de terminación que se cuente con todos los campos diligenciados.

CONCLUSIONES:

- Se evidencia que tiene una muy buena organización del cronograma a ejecutar y de las actividades a desarrollo, cuentan con gran diversidad de actividades que abarca la gran mayoría de la población para hacer parte de estas jornadas recreativas.
- Es importante resaltar que está implementando nuevas actividades las cuales es retomar los juegos de las épocas anteriores y hacer partícipes a los estudiantes de las instituciones educativas o conocer de ello como son el

trompo, la golosa y el yermis y otros. Lo cual en las pruebas pilotos ha tenido una grande acogida por parte de los estudiantes a participar e interactuar entre ellos y los estudiantes de varias instituciones.

PT-SDR-04 ESCUELAS DE FORMACION V8

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. Planeación del funcionamiento de las escuelas durante el año, formatos a manejar, seguimiento a realizar, requerimientos físicos y humanos a necesitar.	Formatos a emplear.	Se evidencia archivo con la proyección de 2024, en cuanto a numero de escuelas de formación, profesores y gestores.	Cumple	N/A
2. Generar acta de compromiso (formulario virtual) para el proceso de inscripción a escuelas de formación.	Drive correo electrónico secretaria de deporte y recreación.	Se evidencia el acta de compromiso formato F-SDR-72	Cumple	N/A
3. Solicitar a la oficina de imagen y comunicaciones la publicación de la información y enlace de inscripción	SAC	Se evidencia la publicación de las inscripciones de las escuelas de formación en la redes sociales de la administración municipal	Cumple	N/A
4. Contratación de los entrenadores y demás necesidades.	Contratos	Se evidencia el contrato del profesor de Tenis de campo Jason Steeven Campos licenciado en educación física	Cumple	Se recomienda establecer las evidencias que soporten el cumplimiento a las habilidades requeridas para el perfil de los instructores
5. Realizar la inscripción al programa de escuelas de formación deportiva a través del acta de compromiso (formulario web) en el enlace: https://forms.gle/8eQoWYKXH9hJRXBZ6 este debe ser diligenciado en su totalidad. Se debe tener en cuenta que la escuela de formación deportiva de natación tiene costo según estatuto de rentas (dirigirse al procedimiento de PT-SDR-10 administración Supervisión parque acuático)	Formato reporte de beneficiarios F-SDR-63	Se evidencia el link de inscripción de usuarios a las escuelas de formación en concordancia con el formato establecido.	Cumple	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
6. Validar la información suministrada por los usuarios mediante la inscripción	Drive correo electrónico secretaria de deporte y recreación.	Se evidencia base de datos con los usuarios inscritos a las escuelas de formación	Cumple	N/A
7. Realizar la confirmación de la inscripción mediante el correo electrónico indicando la validación a la escuela de formación seleccionada por el usuario.	Correo electrónico secretaria de deporte y recreación.	Se evidencia correo del 11 de mayo de 2024, el cual da la bienvenida a las escuelas de formación.	Cumple	N/A
8. Reunir a los entrenadores para establecer los parámetros y funcionamiento de las escuelas, como también hacer la designación de horarios y sitios de trabajo.	Horarios, acta de reunión F-PI-07	Se evidencia acta de reunión del 14 de febrero de 2024 con la socialización de los horarios y sitios de trabajo.	Cumple	Se sugiere revirar la coherencia entre las fechas del listado de asistencia de fecha 16 de febrero del 2024 y el Acta de reunión de fecha 14 de febrero de 2024.
9. Entregar a los entrenadores los listados de asistencia para la verificación de los usuarios inscritos en el proceso y su respectivo seguimiento.	Listado de asistencia F-SDR-11	Se evidencia el listado de asistencia de las escuelas de formación	Cumple	N/A
10. Se diligencia el registro de beneficiario	Formato de Beneficiario F-SDR-63	Se evidencia el listado de beneficiarios	Cumple	N/A
11. Organización previa de las sesiones de entrenamiento	sesiones de clase F-SDR-44	Se evidencia organización previa de las sesiones de entrenamiento Semana 22-28 abril de 2023 Escuela de patinaje artístico, iniciación deportiva semana 3 5 de marzo de 2024	Cumple	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
12. Desarrollo de las sesiones de entrenamiento y entrega de soportes de pago de parafiscales, el entrenador a través de la lista de asistencia (formato F-SDR-11) realizara el control del estado activo o retirado de los beneficiarios. El grupo de apoyo pedagógico consolidara un informe con base en las listas de asistencia de la deserción de los usuarios de las escuelas de formación	Formato sesión de clases F-SDR-44, Planilla asistencia F-SDR-11 ,Planilla de pago de parafiscales	Se evidencia informe de deserción de las escuelas de formación del 25 de abril de 2024	Cumple	N/A
13. Aplicar una batería de pruebas para determinar la condición física de los usuarios.	F-SDR-49 e Informe de test físicos.	Se evidencia informe de test físicos de las escuela de futbol de 6-17 años	Cumple	N/A
14. Los apoyos pedagógicos deben hacer acompañamiento y verificación al desarrollo de la sesiones de clase en los horarios y lugares establecidos, realizar el seguimiento a los formatos según direccionamiento del coordinador.	Formato F-SDR-02 de Seguimiento.	Se evidencia el formato de seguimiento a las sesiones de clases	Cumple	N/A
15. En caso de presentarse un accidente los entrenadores se deben comunicar con las líneas de emergencia y diligenciar el formato correspondiente.	Formato F-SDR-39 reporte accidente o lesión deportiva	No se han presentado accidentes durante el 2024	Cumple	N/A
16. Al no cumplir con las actividades se realizara un plan de mejoramiento	Acta de reunión y compromisos	Se ha cumplido con las actividades	Cumple	N/A
17. Presentar informe final del programa escuelas deportivas que contenga, horarios de los entrenadores, total de población beneficiada, formato de edades, registro fotográfico en medio magnético y físico.	Informe final.	Se evidencia el informe final de la vigencia 2023	Cumple	N/A

PT-SDR-10 ADMINISTRACION SUPERVISION PARQUE ACUATICO V4

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
1. Planificar y proyectar las necesidades de contratación del personal, insumos y	Necesidades de contratación	Se evidencia contrato de mantenimiento de la vigencia 2023 y la	Cumple	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
mantenimiento para el correcto funcionamiento del Parque acuático.		planeación del consumo mensual de químicos		
2. Apoyar la contratación de personal, proyección de listas de insumos y necesidades de mantenimientos para la contratación de los mismos.	Contratos	Se evidencia contrato de mantenimiento contrato de obra publica 005 de 2022 y la planeación del consumo mensual de químicos	Cumple	N/A
3. Realizar diagnostico Parque acuático	F-SDR- 57	Se evidencia el formato F-SDR-57 con el diagnóstico del parque acuático de fecha 26 de enero de 2024	Cumple	N/A
4. Establecer las actividades para la distribución del personal de mantenimiento, promotores, salvavidas y enfermero parque acuático.	Horarios personal parque acuático	Se tienen los cronogramas de los facilitadores, salvavidas.	No cumple	El personal de mantenimiento y la enferma no cuenta con un cronograma de actividades
5. Elaborar los horarios de disponibilidad de las piscinas para el desarrollo de las diferentes actividades de los programas que presta la secretaria de deporte y recreación.	horarios de disponibilidad de las piscinas	Se tiene cronograma establecido para las piscinas	No Cumple	El formato se encuentra sin codificar incumpliendo con lo descrito en el procedimiento PT-GC-01
6. Elaborar la facturación electrónica a los usuarios de los programas del parque acuático.	Reporte de pago Plataforma Sinfa	Se generan los recibos de pago de manera electrónica por medio de SINFA	Cumple	N/A
7. Aprobar las solicitudes de préstamo y/o Alquiler de escenario a clubes deportivos y entidades que lo soliciten.	F-SDR-78 Formato Solicitud Y Autorización De Préstamos Espacios En Complejo Acuático	Se evidencia el formato F-SDR-78 para el préstamo del escenario para el 3 de abril con actividades relacionadas con el CAD	Cumple	N/A
8. Ejecutar los mantenimientos preventivos y correctivos de calderas, filtros, bombas y demás elementos del parque acuático (un contrato anual)	F-SDR-42 Planilla de Control y seguimiento equipos de piscina,	Se evidencia el formato F-SDR-42 con el diligenciamiento diario del mantenimiento de las piscinas	Cumple	N/A
9. Ejecutar los procesos de alistamiento de las piscinas (físico-químico) del parque acuático (Se realizan a Diario)	F-SDR-42 Planilla de Control y seguimiento equipos de piscina.	Se evidencia el formato F-SDR-42 con el diligenciamiento diario del mantenimiento de las piscinas	Cumple	N/A

ACTIVIDAD	REGISTRO	VERIFICACION	CUMPLIMIENTO DE REQUISITO	OBSERVACION FINAL
10. Realizar embellecimiento y aseo general del parque acuático. (se realiza a diario)	F-SDR-16 Formato de control y seguimiento diario de aseo general	Se evidencia el formato F-SDR-16 con el control y seguimiento del aseo general del 7 al 14 de junio de 2024	Cumple	N/A
11. Realizar pruebas físico químicas e Irapi. (se realiza 1 vez al año dentro del contrato de mantenimientos)	Documento de las pruebas – resultados de parámetros.	Se evidencia informe de resultado de laboratorio IMAC del 5 de diciembre de 2023	Cumple	N/A
12. Recibir la visita de seguimiento por parte de secretaria de Salud	Informe de visita	Se evidencia inspección sanitaria efectuada el 9 de mayo de 2024 con concepto favorable con las condiciones establecidas en la normatividad	Cumple	N/A

SEGUIMIENTO A SALIDAS NO CONFORMES

Para la vigencia 2024 a corte del mes de marzo el proceso de servicios de deporte y recreación registro un total de 2 salidas no conformes se realiza seguimiento a los soportes de la corrección de las siguientes:

Fecha hallazgo	Descripción de la Salida no conforme.	Seguimiento documental	Observación final de auditoria
20/01/24	Sac AMQ2024ER001160. Un usuario del parque el trébol manifiesta negligencia maltrato verbal y abuso de autoridad por parte del administrador del parque el trébol debido a que le impidió ingresar la bicicleta.	El día 6 de febrero se llevo a cabo una reunión con el contratista Jorge Duarte , para socializarle la queja, escuchar la versión de los hechos y dar recomendaciones.	La Acción demuestra efectividad ya No se han vuelto a recibir quejas con respecto a la atención por parte de la funcionaria
16/02/2024 y 26/02/2024	SAC AMQ2024ER002593 Y AMQ2024ER003324. Se recibieron quejas por Sac sobre la atención de la Funcionaria Fernanda Salinas	El 28 de febrero 2024 se hizo reunión con la funcionaria Fernanda Salinas para socializar las quejas, escuchar la versión se fija compromiso de empatía y atención clara.	El proceso debe realizar seguimiento a los compromisos realizados el día 28 de febrero para evaluar la efectividad de los compromisos.

Se verifica el seguimiento a las salidas no conformes detectadas, donde se evidencia los soportes de los seguimientos realizados y las acciones generadas.

Al verificar la trazabilidad de las quejas con número de radicación AMQ2024ER004974 y AMQ2024ER007142, se evidenció la identificación de salidas no conformes por parte de los ciudadanos. Por lo tanto, se debió realizar lo descrito en el procedimiento PT-GC-02 con el fin de mejorar la calidad y la atención en los servicios prestados por el proceso de servicios de recreación y deporte.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO PT-GC-07

Se realiza trazabilidad a la Implementación **PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO PT-GC-07**,donde en el marco de la auditoria no se evidencia nuevos cambios que afecten el sistema de gestión de calidad.

SEGUIMIENTO A INDICADORES DE CALIDAD

Se encuentran definidos 5 indicadores para el proceso de servicios de recreación y deporte , se realiza revisión a los resultados de los siguientes indicadores para el primer trimestre de la vigencia 2024:

Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Valor esperado	1 Trimestre	avance	Observaciones de auditoria
Personas beneficiadas en los programas de deporte institucional, actividad física y recreación	No. de personas beneficiadas en los programas de deporte institucional, recreación, actividad física y deporte comunitario	N/A	13.410	5.333	39,66%	Este trimestre presenta un porcentaje de avance del 39% debido a que el inicio de la contratación del personal se hizo en el mes de marzo y febrero, se evidencia que e proceso de igual manera implemento estrategias y para el segundo trimestre lograra un avance significativo
N° de actividades de promoción en parques, asistencias técnicas a clubes deportivos , escuelas de formación, parque acuático y recrearte desarrolladas	Numero de actividades de promoción en parques, asistencias técnicas a clubes deportivos, escuelas de formación y parque acuático desarrolladas	N/A	54	41	76%	En este indicador se incluyen las siguientes actividades: Numero de campañas uso adecuado de los escenarios, asistencias técnicas a clubes, escuelas de formación y actividades del parque acuático y según los resultados obtenidos se puede evidencia cumplimiento de la meta.
percepción a las actividades realizadas	No. de ciudadanos satisfechos	No. Ciudadanos encuestados	90	98%	25%	Se aplicaron 570 encuestas distribuidos en cada programa que se manejan donde se evidencia resultados favorables, el proceso cuenta con registros de tabulación y análisis cumpliendo así con el indicador.

El proceso de servicios de deportes y recreación demuestra un control continuo y riguroso de los indicadores de calidad. Esto asegura el cumplimiento de las metas establecidas y refleja un análisis y seguimiento adecuados de los mismos. La implementación de este control no solo garantiza la calidad del servicio, sino que también permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el rendimiento y la satisfacción de los usuarios.

Se recomienda realizar revisión a los indicadores definidos en el proceso con el fin de establecer unos nuevos indicadores que me permitan medir el impacto del proceso en el marco del cumplimiento del objetivo.

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRS

Para la vigencia 2024 el proceso de Servicios de recreación y deporte controlas las mediante el programa SAC como muestra se realiza revisión a las siguientes Quejas:

Consecutivo	Fecha	Usuario	Tema	Consecutivo de respuesta	Fecha respuesta	Observación respuesta
AMQ2024ER001442	01/02/2024 23:43:04	ANÓNIMO	MALA ATENCION	AMQ2023EE005454	20/02/2024	Teniendo en cuenta que la queja no fue dirigida a ningún funcionario puntual, dicha queja carece de sustento probatorio, por lo tanto el

Consecutivo	Fecha	Usuario	Tema	Consecutivo de respuesta	Fecha respuesta	Observación respuesta
						proceso realizo respuesta oportuna al peticionario e informado la normatividad en materia.
AMQ2024ER004974	22/03/2024 17:49:29	DIANA JINETH MARTÍNEZ DONATO	QUEJA PROFESOR	AMQ2023EE004313	09/04/2024	Queja dirigida al profesor de ajedrez de la escuela de formación programada para los días viernes, donde el procesos de servicio de recreación y deporte informa al peticionario que se realizo reunión con el entrenador con el fin de definir estrategias que ayuden a mejorar la calidad en la atención. En la presente auditoria se evidencia acta del día 19 de abril del 2024 donde se realizó dicho seguimiento. Así mismo se evidencia que el día 29 de mayo del 2024 se realizó visita a la escuela de formación de ajedrez.
AMQ2024ER007142	30/04/2024 16:25:10	ANÓNIMO	QUEJA FUNCIONARIO PARQUE ACUATICO	AMQ2023EE007136	14/05/2024	Queja presenta debido al presunto trato inadecuado del entrenador del parque acuático, donde el proceso de servicios de deportes entrega respuesta oportuna al peticionario informado que se realizo seguimiento junto con el entrenador según acta del día 10 de mayo del 2024.

SGUIMIEINTO A RIESGOS OPERACIONALES

El proceso tiene identificados 4 riesgos se realiza verificación y cumplimiento al siguiente riesgo:

Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Seguimiento de Auditoria	CUMPLE/ NO CUMPLE
Posibilidad de afectación reputacional por disminución en el número de usuarios que participan de los programas o proyectos de Deporte, Recreación y actividad física, debido a demoras en la	Los grupos de apoyo establecen con anticipación las necesidades de contratación para la prestación de servicios e implementación y es socializada en un comité de trabajo	Se hace una reunión para consolidar las necesidades de contratación del I semestre. Por medio del acta de reunión del día 12 de febrero del 2024.	Cumple.

Descripción del Riesgo	Descripción del Control	Seguimiento de Auditoria	CUMPLE/ NO CUMPLE
contratación de servicios e implementación; condiciones climáticas de lluvia, o disminución en los aforos en los escenarios deportivos que dificultan la realización de las actividades o la cancelación de las mismas.	Los grupos de apoyo priorizan las juntas de acción comunal que cuenten con escenarios cubiertos o salones comunales para la programación de las actividades quedando consignado en actas de reunión, o cronogramas de actividades.	Se durante el mes de febrero los días 27,28 y 29 y marzo los días 1, 2 del 2024 según actas de Reunión se hicieron reuniones con presidentes de juntas de acción comunal para presentarle la oferta de actividades y coordinar acciones,	Cumple
	Los grupos de apoyo (entrenadores, instructores, monitores) en la medida de lo posible implementan alternativas para que no se cancelen las actividades.	Para el Primer trimestre no se presentaron necesidades de reprogramación.	Cumple.
Posibilidad de afectación reputacional y económica por el no uso o cierre de los escenarios deportivos para el desarrollo de los programas, entrenamientos de los clubes o practica libres por parte de la comunidad debido a demora en la adquisión de insumos para el mantenimiento de los escenarios, cierre temporal por fumigaciones, protestas, periodo de lluvias, malas condiciones, las cuales reducen las horas de uso de los mismos.	La profesional universitaria a cargo de la administración de la red de parques y el grupo de apoyo del parque acuático establecen con anticipación las necesidades de insumos y elementos para el mantenimiento y embellecimiento de los escenarios y es socializada en un comité de trabajo	Se hace una reunión mediante acta de fecha 12 de febrero del 2024 para consolidar las necesidades de contratación del I semestre. Donde se priorizo los procesos de compra de insumos químicos para iniciar el funcionamiento del parque acuático.	Cumple.
	Cierre del acceso del o de los escenarios cuya administración es ejercida por la Secretaria, cuando se tiene conocimiento que las protestas o manifestaciones transcurrirán cerca de ellos o por fumigación	Este trimestre no se presentó cierres por marchas o protestas	Cumple

Teniendo en cuenta la revisión realizada se evidencia cumplimiento a la implementación de los controles identificados.

3. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA DE CALIDAD VIGENCIA 2023

En la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2023, se generaron los siguientes hallazgos al proceso de servicios de recreación y deporte:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO	OBSERVACIÓN
1	Se evidencia la programación de las clases de la escuela de formación de patinaje artístico del entrenador Jordán Narváez de la semana del 10 al 15 de abril 2023, pero no se evidencia registro de la ejecución de actividades, según lo establecido en el procedimiento PT-SDR-04 Escuelas de Formación actividad No. 8 el cual estipula el diligenciamiento del formato F-SDR-11 Planilla asistencia escuela de formación deportiva. Por lo tanto no fue posible verificar el cumplimiento a los horarios.	8.5	**CUMPLIDO** Se hizo la actualización del procedimiento con fecha 25 de septiembre de 2023 versión No. 8. Se realizó la socialización del procedimiento según acta del día 27 de septiembre del 2023 modalidad virtual.
2	No se pudo verificar el cumplimiento al perfil exigido al entrenador Jordán Narváez de la escuela de formación de patinaje artístico. El auditado allega documentos Word sin encabezado pie de página donde estipula que se exige 18 meses de experiencia en el área, allega hoja de vida del entrenador con soportes. Pero no se evidencia un documento estandarizado desde el proceso de servicios de deporte y recreación donde se determine el perfil necesario para el entrenador que mínimo contenga: Educación, Formación, experiencia, habilidades y competencias.	7.2	**CUMPLIDO** Por medio de formato F-GJC-21 se certifica la idoneidad y experiencia de los profesionales a contratar, así mismo por medio del formato F-GJC-20, análisis del sector se estable la Experiencia, estudios necesarios.
3	No se pudo verificar el grado de toma de conciencia en cuanto al sistema de gestión de calidad en el proceso de Servicios de deporte y recreación, debido a que el proceso cuenta con un total de 60 funcionarios tanto de planta y contrato de los cuales contestaron la evaluación 27 personas el 45%.	7.3	**CUMPLIDO** Se programo la socialización de las generalidades del sistema de gestión de calidad y se construyó una encuesta que será aplicada al final de la socialización. El 7 de septiembre se hizo una socialización virtual de las generalidades del sistema de gestión de calidad con la participación de 82 contratistas y funcionarios de la dependencia. Se hace entrega del informe de la socialización y la sistematización de los resultados de la aplicación de la encuesta por medio del formato de acta de reunión. F-PI-07.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se deben documentar la acciones de seguimiento de los compromisos generados derivados de las salidas no conformes detectadas.
2. Se sugiere que se actualice el procedimiento PT-SDR-04 ESCUELAS DE FORMACION V8 ya que en el alcance del procedimiento se establece que las escuelas de formación inician con niños de 3 años pero en la actualidad se tiene matrogimnasia con niños de 1 a 3 años
3. Se recomienda que las prendas institucionales no porten marcas de gobierno dando cumplimiento a la Ley 2345 de 2023 POR MEDIO DE LA CUAL SE IMPLEMENTA EL MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL DE LAS ENTIDADES ESTATALES, SE PROHÍBEN LAS MARCAS DE GOBIERNO Y SE ESTABLECEN MEDIDAS PARA LA AUSTERIDAD EN LA PUBLICIDAD ESTATAL según lo evidenciado en prendas usadas por Los salvavidas y los instructores del parque acuático.

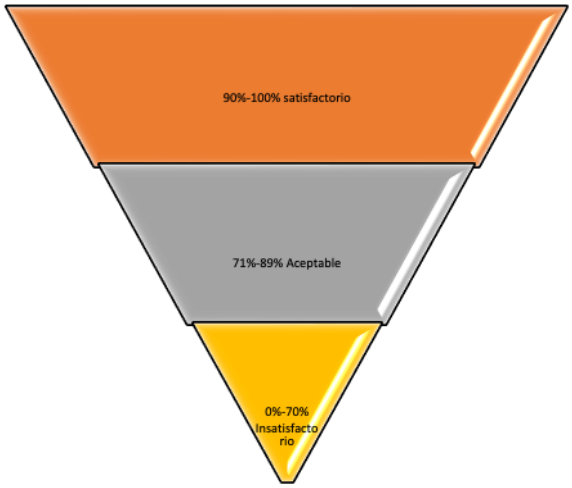
5. DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO
1	No se evidencia aplicación de lo descrito en el procedimiento PT-GC-02 salidas no conforme, al verificar la trazabilidad de las quejas con número de radicación AMQ2024ER004974 y AMQ2024ER007142, dichas quejas estipulan la inadecuada atención en las escuelas de formación ofertadas en el proceso de servicios de recreación y deporte.	8.7
2	No se evidencia cumplimiento a lo establecido en el procedimiento PT-SDR-10 ADMINISTRACION SUPERVISION PARQUE ACUATICO V4 actividad N0. 4 debido a que el personal de mantenimiento y enfermería no cuenta con un cronograma de actividades.	8.5
3	No se viene dando cumplimento a lo establecido en el procedimiento PT-GC-01 Control de documentos debido a que el formato de cronograma de piscinas del parque acuático generado desde la actividad No. 5 del procedimiento PT-SDR-10 ADMINISTRACION SUPERVISION PARQUE ACUATICO se encuentra sin codificar y estandarizar.	7.3

6. CALIFICACIÓN CUANTITATIVA DE LA AUDITORIA

Numeral	Peso porcentual	Peso Porcentual
4. Contexto de la organización (partes interesadas, análisis Dofa, caracterización procesos)	10%	10%
5. Liderazgo (política de calidad, Responsabilidades)	10%	10%
6. Planificación (riesgos y oportunidades, objetivos de calidad	10%	10%
7. Apoyo (Perfil de personal, infraestructura, Sistema de seguridad en el trabajo, control de documentos)	20%	17%
8. Operación (Seguimiento a procedimientos, diseño y	20%	17%

Numeral	Peso porcentual	Peso Porcentual
desarrollo, productos no conformes)		
9. Evaluación de desempeño (indicadores de calidad, satisfacción del ciudadano, revisión alta dirección)	15%	15%
10. Mejora (seguimiento acciones correctivas y de mejora)	15%	15%
Total	**100%**	**94%**



CONCLUSIONES

El sistema de gestión es eficaz lo cual se evidencia en los resultados de encuestas de satisfacción.
El proceso realiza medición y análisis de los indicadores de calidad
Se viene aplicando de manera continua encuestas de satisfacción a los programas prestados.
Es importante resaltar que está implementando nuevas actividades las cuales es retomar los juegos de las épocas anteriores y hacer partícipes a los estudiantes de las instituciones educativas o conocer de ello como son el trompo, la golosa y el yermis y otros. Lo cual en las pruebas pilotos ha tenido una grande acogida por parte de los estudiantes a participar e interactuar entre ellos y los estudiantes de varias instituciones.

Auditor Ing. Karen Gallego