

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL  
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2000.**

**RONALD SOSA MACMAHON**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELAS DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2007**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL  
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2000.**

**RONALD SOSA MACMAHON**

**Informe de práctica empresarial realizada en el Instituto Municipal de Cultura  
y Turismo para optar el título de ingeniería Industrial**

**Directora**

**Ing. Siomara Hernández Sánchez**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELAS DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2007**

## DEDICATORIA

*A dios por ser mi luz y creyó firmemente en mí  
A mi madre Nidia del Carmen McMahon por brindarme su apoyo constante  
y amor, iluminando mi camino con alegría  
A mis hermanos y familiares por su gran apoyo  
A mis amigos por su apoyo incondicional y a todas aquellas personas  
que estuvieron a mi lado, motivándome con sus palabras*

*Ronald Sosa McMahon*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Directora General del Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”, Gina Tatiana Gómez Herrera; al Subdirector Administrativo y Financiero, Luís Fernando Pineda Yañez; a la Subdirectora Técnica, Elsa Palomino Quintero; al Subdirector de Turismo, Elkin Briceño; a la oficina de Control Interno, Glenys E. Pedraza; a todos ellos por sus aportes y valiosa colaboración en el desarrollo de las etapas de el presente proyecto.

A Luz Esther por sus consejos basado en experiencia y conocimiento, contribuyo de manera significativa para la realización del proyecto y nuestro desarrollo personal y profesional.

A todos los funcionarios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”, por su compromiso en el desarrollo de cada una de las etapas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

A la Ingeniera Siomara Hernández Sánchez, por su orientación y aporte en la realización del presente proyecto.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	19
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>	20
1.1 OBJETIVO GENERAL	20
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.3 JUSTIFICACIÓN	21
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	23
2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000	23
2.2 HISTORIA DE LA NORMA ISO 9000	25
2.3 AUDITORÍA	26
<b>3. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA</b>	29
3.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	29
3.2 LOCALIZACIÓN	29
3.3 NATURALEZA DE LA EMPRESA	30
3.4 OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA	31
3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	32
3.6 REPRESENTANTE LEGAL	35
3.7 CULTURA ORGANIZACIONAL	36

3.8	COMPETENCIA	41
3.9	PROCESOS DE COMUNICACIÓN	42
3.10	POLÍTICA GENERAL	52
3.11	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	53
<b>4.</b>	<b>DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA EMPRESA</b>	<b>54</b>
4.1	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PRINCIPALES	54
4.2	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	54
4.3	RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	60
4.4	CONCLUSIONES DEL PROCESO	81
<b>5.</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	<b>85</b>
5.1	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	85
5.2	EXCLUSIONES A LA NORMA.	85
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD.	86
5.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.	86
5.5	INDICADORES DE CALIDAD.	87
5.6	MAPA DE PROCESOS.	89
5.7	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Y FUNCIONES	92
<b>6.</b>	<b>SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	<b>95</b>
6.1	SENSIBILIZACIÓN	95
6.2	CAPACITACIÓN	104
6.3	OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES	114

<b>7.</b>	<b>DISEÑO DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>	<b>115</b>
7.1	ANÁLISIS DE DISCREPANCIAS	115
7.2	AJUSTE DE LAS PRIORIDADES RELATIVAS A LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	115
7.3	ELABORACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA CADA ELEMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	116
7.4	AJUSTE DE LOS PROCEDIMIENTOS	117
7.5	VALIDACIÓN DEL DISEÑO DE LOS ELEMENTOS	117
<b>8.</b>	<b>DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>118</b>
8.1	ELABORACIÓN O AJUSTE DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	118
8.2	EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS DE ADECUACIÓN	118
8.3	APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	118
8.4	ELABORACIÓN DEL MANUAL FUNCIONES	119
8.5	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	119
<b>9.</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>120</b>
9.1	PUESTA EN MARCHA DE LOS PROCEDIMIENTOS	120
9.2	AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	120
9.3	SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO	121
<b>10.</b>	<b>VALIDACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN</b>	<b>126</b>
10.1	EVALUACIÓN DE LA VALIDACIÓN	126
10.2	SOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES	126

<b>11. SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	128
11.1 AUDITORÍAS INTERNAS	128
11.2 AUDITORÍAS EXTERNAS	130
<b>12. CONCLUSIONES</b>	131
<b>13. RECOMENDACIONES</b>	133
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	135
<b>ANEXOS.</b>	

## LISTA DE FIGURAS

	Pág
<b>Figura 1.</b> Organigrama IMCT.	35
<b>Figura 2.</b> Ciclo PHVA.	61
<b>Figura 3.</b> Formato de caracterización.	88
<b>Figura 4.</b> Mapa de procesos	91

## LISTA DE TABLAS

	Pág
<b>Tabla 1.</b> Diagnóstico inicial del IMCT.	66
<b>Tabla 2.</b> Indicadores de Gestión.	122

## LISTA DE FOTOS

	Pág
<b>Foto 1.</b> Ubicación de Instituto Municipal de Cultura y Turismo.	29
<b>Foto 2.</b> Entrada al “IMCT”.	30
<b>Foto 3.</b> Cartelera Grupo ISO.	44
<b>Foto 4.</b> Emisora Cultural.	51
<b>Foto 5.</b> Biblioteca Pública Gabriel Turbay.	55
<b>Foto 6.</b> Sala Infantil	56
<b>Foto 7.</b> Sala General.	56
<b>Foto 8.</b> Oficina de Extensión Cultural	58
<b>Foto 9.</b> Actividades de Viernes Cultural.	58
<b>Foto 10.</b> Actividades de Parque Arte.	59
<b>Foto 11.</b> Sensibilización y capacitación a los funcionarios.	104
<b>Foto 12.</b> Sensibilización y capacitación a los funcionarios	113
<b>Foto 13.</b> Capacitación a escuelas.	52

## **LISTA DE ANEXOS**

**Anexo A.** Manual de Calidad

**Anexo B.** Manual de Funciones.

**Anexo C.** Procedimientos exigido por la norma.

**Anexo D.** Auditorías Internas.

**Anexo E.** Planes de Acción.

**Anexo F.** Asistencia a capacitaciones y sensibilizaciones.

**Anexo G.** Cumplimiento de los Objetivos.

## GLOSARIO

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**AUDITORÍA DE CALIDAD:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

**CALIDAD:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

**CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.

**DOCUMENTO:** es un escrito que contiene información.

**EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Las responsabilidades, autoridades y relaciones dispuestas en un modelo, a través del cual una organización efectúa sus funciones.

**FORMATO:** Planilla para registrar (diligenciar) información de una actividad o de un resultado.

**GERENCIA:** personas o grupo de personas que coordinan todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos al más alto nivel.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

**MEJORA DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**NO CONFORMIDAD:** El no cumplimiento de un requisito especificado.

**NORMA:** Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

**OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

**PLAN DE CALIDAD:** Documento que enuncia las practicas, los recursos y las secuencias de las actividades relacionadas con la calidad, que son especificadas a un producto, un proyecto o un contrato en particular.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de calidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, expresadas de manera formal por la gerencia.

**PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCESOS DE APOYO:** Son aquellos procesos que no generan ingresos directos a la organización y sin los cuales no se podrían llevar a cabo los procesos operativos.

**PROCESOS OPERATIVOS:** Son aquellos procesos en los que generan ingresos directos a la organización.

**PRODUCTO:** Resultado de actividades o procesos.

**PROVEEDORES:** La organización que suministra un producto al cliente.

**REGISTRO:** Formato diligenciado que suministra la evidencia objetiva de los resultados obtenidos o de las actividades efectuadas.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** opinión del cliente sobre la medida en la que la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas.

**SERVICIO:** Constituye el componente intangible de resultado de un proceso orientado a satisfacer necesidades o expectativas.

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados, para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos; necesarios para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**USUARIO:** persona que recibe un producto o servicio.

## RESUMEN

**TÍTULO,** IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000.\*

**AUTOR,** SOSA MACMAHON RONALD\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de Gestión de la calidad, ISO 9001:2000, Auditoría interna, Mejoramiento Continuo, Manual de Calidad, Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad.

### **DESCRIPCIÓN:**

El sistema de gestión de calidad supone una serie de ventajas competitivas para la institución mejorando continuamente sus procesos o actividades, llevando a que el usuario se sienta satisfecho mediante el cumplimiento de sus requisitos. La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Este documento es un informe de práctica en el que se describe las características del proyecto emprendido por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga para la implementación del sistema de gestión calidad basado en la norma ISO 9001:2000

El desarrollo del proyecto se estructuró de la siguiente manera: en primer lugar se hizo una descripción del Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT) revisando su estructura documental con el propósito de conocer más sus procesos y actividades, luego se procedió a desarrollar la planificación del sistema, estableciendo políticas de calidad, objetivos de calidad, el mapa de procesos, actividades de capacitación, se conformó el comité de calidad encargado de llevar a cabo el proceso de certificación de la institución. Después se dio inicio a la documentación de manuales como son el manual de procedimientos, el manual de responsabilidades, el manual de calidad y formatos requeridos para la puesta en marcha del sistema y registros que debían dar como evidencia de su cumplimiento,

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ingeniería Físico-Mecánica. Escuelas de Estudios Industriales y Empresariales. Ing Siomara Hernández Sánchez.

## SUMMARY

**TITLE:** IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN BUCARAMANGA'S CULTURE AND TOURISM MUNICIPAL INSTITUTE BASED ON ISO 9001:2000.

**AUTHOR:** SOSA MACMAHON RONALD."

**KEY WORD:** Quality management system ISO 9001:2000, internal auditing, continuous improvement, quality manual, quality politics, quality goals.

### **DESCRIPTION:**

The quality management system supposes a chain of competitive advantages for the institution improving constantly its process or activities taking the user to feel satisfy by means of the fulfillment of his/her requirements. The ISO 9001:2000 rule specifies the requirements for a quality management system (SGC).

This document is a practice report in which it is described the characteristics of the project developed by Bucaramanga's culture and tourism municipal institute to the implementation quality management system (SGC) on ISO 9001:2000

The development of the project was structured in the following means: First, a description was made by the Cultural and tourism municipal institute (IMCT) revising its documental structure with the purpose of knowing better its process and activities, after that a system planning was developed, establishing quality politics, quality goals, process map. Training activities, a quality committee was conformed. It was in charge of developing the certifying process of the institution. After, it started the documentation of manuals such as the procedure manual, responsibilities manual, quality manual and formats required to begin the system and registers that should be as evidence of fulfillment.

---

' Graduation project

" Physical-mechanic engineering faculty. School of Industrial and Management Studies. Ing. Siomara Hernández Sánchez.

## INTRODUCCIÓN

La aplicación de la norma, procedimientos y políticas es un aspecto relevante en el diario vivir de cualquier tipo de organización. En la actualidad el país esta en constante cambio y las organizaciones orientan sus esfuerzos a tener productos y servicios de alta calidad que cumplan plenamente los requisitos y expectativas de sus clientes. Por esta razón el INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO “IMCT”, ha diseñado un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma NTC ISO 9001:2000, lo cual pretende mantener y mejorar sus servicios prestados a la comunidad general de la ciudad de Bucaramanga, logrando así ventajas competitivas y mayor reconocimiento frente a las demás instituciones publicas del país.

En este documento se describe la metodología, para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”, basado en la norma anteriormente mencionada, describiendo así los pasos de planificación, diagnóstico, sensibilización, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Finalmente se presentan, las conclusiones, recomendaciones y anexos, relativas al desarrollo del trabajo, como un aporte al mejoramiento del sistema en un futuro.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Implementar un sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura y Turismo de Bucaramanga basado en la Norma NTC ISO 9001:2000

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico inicial para definir y analizar los procesos principales del instituto junto con la documentación existente, que facilite el trabajo a realizar.
- Sensibilizar al personal del Instituto de Cultura Municipal (IMCT), por medio de un plan de capacitaciones, con el fin de propiciar un mejor ambiente para la exitosa creación y utilización de los elementos que componen el sistema de gestión de calidad.
- Diseñar los elementos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura de Bucaramanga.
- Documentar los elementos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura de Bucaramanga.

- Implementar los elementos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura de Bucaramanga.
- Desarrollar auditorías internas en la empresa, basados en los procedimientos establecidos, para obtener evidencias objetivas de que se ha cumplido con los requisitos existentes, evaluar la efectividad de la organización, y asegurar la toma de acciones de mejora como respuesta a los resultados de esta.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La implementación y mejoramiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, se ha convertido progresivamente en un medio para asegurar la calidad de los procesos, funciones, servicios, la credibilidad y la productividad de las empresas; la situación actual del país y el alto nivel de competitividad que vive hoy en día las organizaciones a través de la búsqueda de la satisfacción de los clientes, hacen que se de esta implementación para poder así cumplir con los requerimientos o requisitos de los clientes.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT) es una organización prestadora de servicio, siendo esta su ventaja competitiva contra las demás Instituciones presentes. Debido a esto es consciente de que sus servicios deben satisfacer las necesidades de los usuarios. Para lograr este propósito debe ofrecer a sus usuarios un servicio de excelente calidad, respaldado por las normas internacionales, como es en este caso la norma ISO 9001:2000.

En la actualidad el Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT), Organiza, dirige y administra la prestación del servicio publico bibliotecario a la ciudad en general, brinda programas de capacitación formal e informal y de divulgación de las manifestaciones de la cultura y el arte, establece vínculos con entidades locales, regionales, nacionales e internacionales para el fomento, estímulo y divulgación de la actividad cultural y del turismo mediante la protección de los lugares históricos y de interés que conforman el patrimonio cultural del municipio de Bucaramanga. Debido a esta estructura se decide respaldarlo con un Sistema de Gestión de la calidad, permitiéndoles cumplir con éxito los servicios, dando una mayor satisfacción a los usuarios.

La Institución busca identificar falencias en sus procesos, con e fin de implementar estrategias que mejoren y faciliten el desarrollo del Sistema, buscando así, una excelente calidad en sus servicio prestados, satisfaciendo los requisitos del cliente.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000**

Las Normas ISO 9000 toma su nombre de la institución "International Organization for Standardization" organismo mundial líder de la Normalización, el cual hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman dicha serie.

La serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados. La elaboración de estos manuales exigen una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso de la empresa.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituyen para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado. La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta faena garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del proceso, que sea útil y de fácil entendimiento.

Cuando las compañías se hagan crecientemente interdependientes a través de las fronteras internacionales, habrá cada vez más presión para garantizar la calidad de los procesos. En tal entorno, existe un conjunto considerable de normas internacionales, y una única organización internacional que realiza el esfuerzo para tratar de promoverlas.

El desarrollo y comercialización de productos no puede seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con las mejores de su ramo.

En vista de esta globalización y del conocimiento de que un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento crea la base para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento", un óptimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Para comenzar con la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de los Procesos de Trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o Mapa de los procesos.

El Mapa de los Procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la empresa.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la organización, la experiencia ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.

Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el Sistema, Elaborando o mejorando los Procedimiento e Instrucciones; para ello se considera la Estructura de documentación del Sistema de Calidad.

## **2.2 HISTORIA DE LA NORMA ISO 9000**

Los niveles de confiabilidad en calidad necesitados por los compradores de armas durante y después de la II Guerra Mundial obligaron a las compañías a desarrollar sistemas de control y administración mas exigentes. Fruto de las investigaciones sobre las mejores prácticas, surgieron las primeras normas de aplicación en la industria militar. Con el paso del tiempo fueron tomado forma genérica hasta en 1987 aparece el primer grupo de normas homologadas internacionalmente en ISO 9000. Normas que fueron canalizadas a través de la organización internacional de normalización, (International Organization for Standardization), cuya sede se encuentra ubicada en Ginebra, Suiza y es dependiente de la ONU.

La organización internacional de estandarización ISO, creada en 1947 en sustitución de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926 - 1939), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, solamente una organización por país puede ser miembro, actualmente, la organización esta constituida por representantes de 132 países.

La finalidad principal de ISO es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene derecho de estar representado en dicho comité.

Todos los trabajos realizados por la ISO, resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como estándares internacionales voluntarios, que van desde la estandarización de tornillos; el tamaño de las tarjetas de crédito, hasta las normas más exitosas para la organización: la ISO 9000 de “gestión de la calidad”.

La primera versión de las familias de normas Iso 9000 fue publicada en 1987. sin embargo, para 1990, el ISO/TC 176 SC 2(TC/176), elaboró un plan estratégico para su programa de revisión titulado VISIÓN 2000, el que se preveía realizar en dos etapas, la primera de ellas concluyo en 1994 y la segunda dio como resultado el 15 de diciembre de 2000 fue publicada la revisión 2000, la integración de las normas difundidas, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 las cuales pasaron a ser conocidas como ISO 9001 VERSIÓN 2000 ó ISO 9001:2000, en nuestro país Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2000. Ésta define los requerimientos de un Sistema de Gestión de la Calidad para cualquier organización que necesite demostrar su habilidad para proveer consistentemente un producto que satisface al cliente. Se espera una revisión y una nueva versión de estas normas para el año 2008.

### **2.3 AUDITORÍA**

La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de una organización. Su realización se inicia en una o varias de las situaciones siguientes:

- Por solicitud de la Administración: la Administración puede someter a auditoría el sistema de gestión de la calidad de un centro de fabricación como una medida más dentro del proceso de homologación de un producto.
- Por exigencia de un cliente: Un cliente puede exigir la auditoría del sistema de calidad del suministrador antes de iniciar o durante el desarrollo de

- Por solicitud a una entidad de certificación: Cualquier organización puede solicitar la certificación de que su sistema de calidad es conforme al modelo adoptado y, en consecuencia, someterse a una auditoría.

- Por exigencia del sistema de calidad propio: Según cual sea el modelo de gestión de la calidad adoptado, las auditorías internas se realizarán por personal interno con una regularidad periódica.

Como se deduce de lo anterior, la auditoría puede ser el fruto del propio sistema de calidad de la organización, o bien obedecer a pautas «ajenas» en manos de terceros- sea del ente de certificación, de un cliente o de la propia Administración-. En cualquiera de los casos, la alta dirección deberá poner los medios adecuados para su realización, así como para la identificación y mejora de las áreas no conformes con el modelo exigido.

Por ello es responsabilidad de la dirección establecer un programa de auditorías internas y verificar su adecuada implementación. Desarrollar un programa de auditorías meramente para satisfacer las exigencias de un determinado cliente o entidad es absurdo. Este equívoco puede conducir a la empresa a despreciar todo el potencial de mejora que se halla inmerso en un programa de auditoría, y considerarlo como una imposición formal desprovista de contenido y de posibilidades de mejora.

Las auditorías de la calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La adecuación del sistema de calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar.

- La conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la

documentación (manual de calidad, manual de procedimientos, especificaciones de compra, etc.).

- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización, y de las medidas correctoras/preventivas adoptadas Hay que tener en cuenta, no obstante, que la filosofía de los programas de aseguramiento de la calidad está basada en la prevención, más que en la detección de problemas, y por ello debemos dar mayor importancia a:

- Detectar pronto el problema.
- Conocer la profundidad del mismo.
- Descubrir la causa principal del problema.

Las auditorías de calidad proporcionan a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos lo cual va a permitir a la dirección tomar decisiones basándose en hechos y no en hipótesis.

### 3. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

#### 3.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO “IMCT”

#### 3.2 LOCALIZACIÓN

En 1973 inicia su funcionamiento al público en las instalaciones ubicadas en la carrera 28 N° 31-07 con la dirección del Dr. Jorge Valderrama Restrepo periodo 1974 – 1992. Posteriormente se ubica frente al parque Turbay de donde es trasladada a su antigua sede.

En 1982 se inaugura su sede ubicada en la calle 30 N° 26 – 117 parque de los niños, donde actualmente desarrolla sus labores y actividades.



Foto 1. Ubicación del Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”.



Foto 2. Entrada al "IMCT"

### **3.3 NATURALEZA DE LA EMPRESA**

El Instituto Municipal de Cultura de Bucaramanga es una entidad descentralizada del orden Municipal creada mediante Acuerdo 017 del 11 de junio de 1989 y absorbió todo los derechos y obligaciones de la antigua Biblioteca Publica Municipal Gabriel Turbay, que había sido creada mediante Acuerdo 070 de 1974.

Mediante acuerdo 002 de enero 22 de 2001 le fueron otorgadas facultades extraordinarias al alcalde para realizar el proceso de reestructuración de la administración central y de sus entidades descentralizadas, considerando esta medida se expidió el decreto Municipal 0017 del 29 de enero de 2002 el cual estableció la estructura del Instituto Municipal de Cultura y se determinaron las funciones generales por dependencias.

El sector Cultural de la Nación esta normatizado a través de la Ley General de Cultura Ley 397 de 1997, decretada por el Congreso de la Republica. Esta Ley esta conformado por cuatro capítulos y ochenta y tres artículos. El capítulo uno, trata sobre los Principios Generales y definiciones que orienta la Ley. El capítulo dos, contiene elementos sobre el patrimonio cultural. El capítulo tres, contempla la labor del estado en el fomento y el estímulo a la creación, la investigación y en general a la actividad cultural. Y el capítulo cuatro, trata sobre la gestión cultural.

Mediante el Acuerdo N° 012 de 2006 del 26 de Abril, “por el cual se modifica el nombre del Instituto Municipal de Cultura” por “Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga”.

### **3.4 OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA**

El Instituto Municipal de Cultura, de acuerdo a los lineamientos trazados en el Acuerdo 017 de junio 11 de 2006 tiene como objeto:

- Planear, direccional y ejecutar la política cultural del municipio de Bucaramanga.
- Ofrecer a la ciudadanía el servicio público bibliotecario y de radiodifusión cultural.
- Brindar programas de capacitación formal e informal y de divulgación en las manifestaciones de cultura y arte.
- Velar por la protección y conservación del patrimonio cultural de la ciudad.
- Liderar la política de cultura ciudadana.
- Fomentar la investigación para el desarrollo cultural.

- Facilitar la producción literaria.
- Establecer vínculos con entidades locales, regionales, nacionales e internacionales para el fomento, estímulo y divulgación de la actividad cultural en la municipalidad.
- Promocionar culturalmente el municipio y a los principales exponentes de la cultura municipal
- Realizar intercambios culturales con otros lugares.
- Garantizar una adecuada administración de los bienes culturales del municipio.

### **3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

El “IMCT” se basa en las disposiciones de la ley 909 de 2004, mediante la cual se expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa gerencia pública.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT” es una entidad territorial, por lo tanto se sujeta a la clasificación de sus cargos de acuerdo a las funciones, competencias y requisitos exigidos para su desempeño, establecidos en el decreto 785 de 2005.

Los empleos de las entidades territoriales se clasifican en los siguientes niveles jerárquicos: Nivel Directivo, Nivel Asesor, Nivel Profesional, Nivel Técnico y Nivel Asistencial.

**Nivel Directivo:** Le corresponde funciones de Dirección General, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.

**Nivel Asesor:** Agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos de la alta dirección territorial.

**Nivel Profesional:** Aplica el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral, Generando y desarrollando nuevas ideas, conceptos, métodos, eligiendo o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.

**Nivel Técnico:** Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados. Comprender los aspectos técnicos aplicarlos al desarrollo de los procesos y procedimientos en los que está involucrado, Presentando así ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

**Nivel Asistencial:** Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone, Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás, como apoyo de las tareas de niveles superiores o laborales de actividades manuales o de simple ejecución.

En el momento de establecer una estructura organizacional con la ley 909 de 2004 donde se establece los terminos de carrera administrativa, siendo esta el termino empleado para el sistema tecnico de administracion de personal que tienes por objeto garantizar la eficiencia de la administracion publica y establecimiento de los principios basicos que deben regula el ejercicio de gerencia publica. Para alcanzar este objetivo, el ingreso y la permanencia en los empleos de carrera administrativa, se desarrollara mediante un procesos realizado por el DAFP Departamento Administrativo de la Funcion Publica, mediante el concurso nacional

para acceder a cargos de carrera.

Otro medio sería los cargos de libre nombramiento y remoción, siendo la regla general la de la pertenencia a la carrera, según los mandatos constitucionales, las excepciones que la ley consagre solamente encuentran sustento en la medida en que, por la naturaleza misma de la función que se desempeña, se haga necesario dar al cargo respectivo un trato en cuya virtud el nombrador pueda disponer libremente de la plaza, nombrando, confirmando o removiendo a su titular por fuera de las normas propias del sistema de carrera. Estos cargos de libre nombramiento y remoción, no pueden ser otros que los creadores de manera específica, según el catálogo de funciones, para cumplir un papel directivo, de manejo de conducción u orientación institucional, en cuyo ejercicio se adoptan políticas o directrices fundamentales, o los que implican la necesaria confianza de quien tiene a su cargo dicho tipo de responsabilidad.

## INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO ORGANIGRAMA

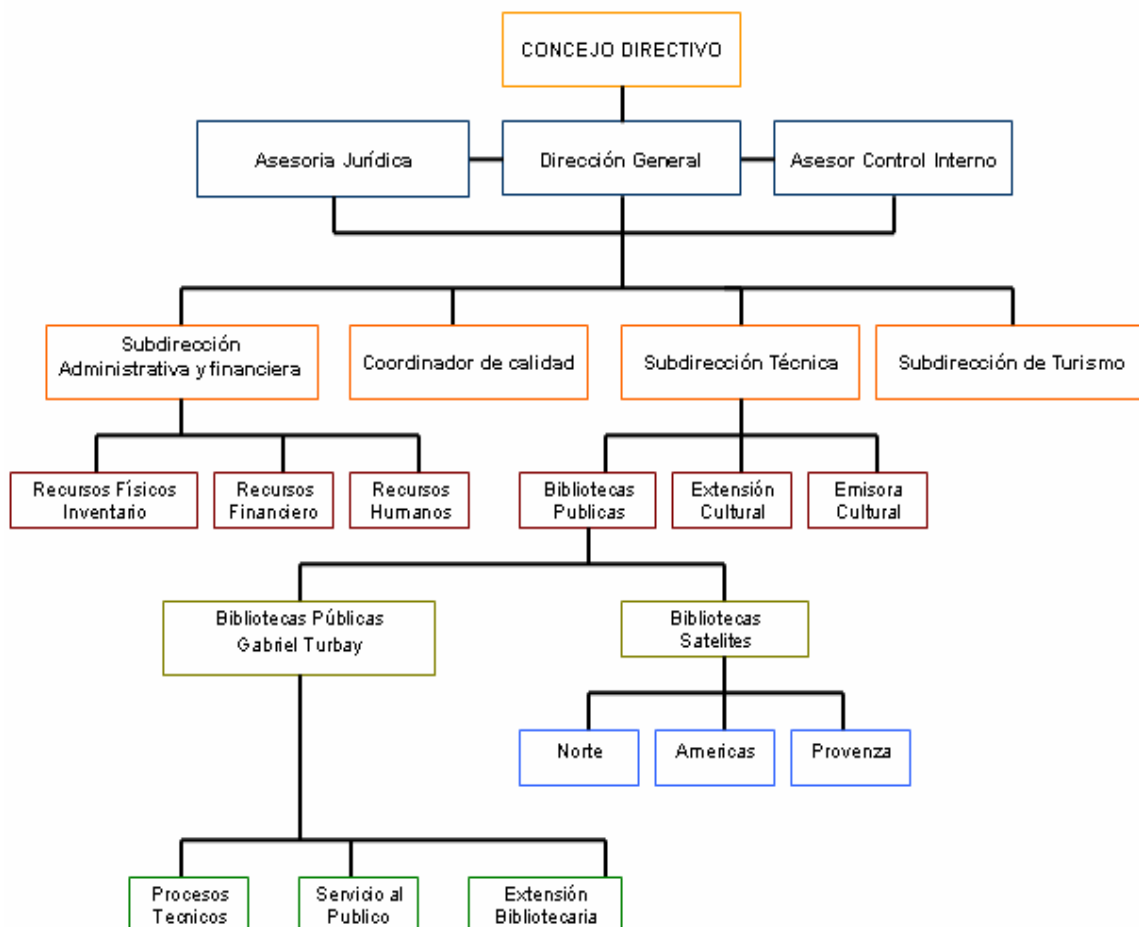


Figura 1. Organigrama del IMCT.

### 3.6 REPRESENTANTE LEGAL

La dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo según el acuerdo 017 de 1998 Artículo 8º estará a cargo de:

- La junta directiva compuesta por:
  - El alcalde General o su delegado, quien lo presidirá
  - El Secretario de Hacienda

El Secretario de Educación

El Secretario Jurídico

Tres representantes del concejo Municipal de Cultura

- El Director General

La administración y representante legal del Instituto estará a cargo de su Director General, quien será agente del alcalde Municipal, de su libre nombramiento y remoción.

### **3.7 CULTURA ORGANIZACIONAL**

Se analizó y se hizo un debate con cada uno de los integrantes del comité de calidad sobre la misión, visión, llegando así a un acuerdo de los puntos tratados. Estos conceptos propuestos aquí fueron recolectados del desarrollo de una capacitación con los funcionarios de la Institución.

Algunas de las propuestas de misión fueron:

#### **Misión**

- Promover el desarrollo cultural y turístico del municipio de Bucaramanga.
- El Instituto municipal de cultura y turismo es la entidad de la administración municipal que concreta y coordina espacios, instancias y procesos para preservar y fomentar las áreas culturales, turística y de patrimonio de la ciudad.
- El instituto es la encargada de liderar y promover el proceso cultural y turístico municipal, cuenta con planes, programas y proyectos que articulan los componentes que la integran y cumple con las directrices y normas que lo orientan. Por tanto debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus

usuarios y comunidad en general, contribuyendo con el bienestar ciudadano, facilitando espacios y practicas comunitarias, especialmente en las poblaciones vulnerables y sectores populares.

- Liderar y desarrollar la política cultural y turística del municipio de Bucaramanga.
- Promover y ejecutar el plan de desarrollo cultural para Bucaramanga.
- Su misión es contribuir y dar cumplimiento a las políticas culturales y turísticas del IMCT de una manera integral siendo el eje dinamizador de los recursos y la infraestructura que posee el municipio de Bucaramanga, accionado los mecanismos para investigar, promover y difundir la cultura en todas sus manifestaciones, así como el fomento de la educación artística y la preservación del patrimonio cultural.

Algunas de las propuestas de visión fueron:

**Visión:**

- El IMCT será reconocido como la principal institución que trabaja por el desarrollo cultural y turístico del municipio de Bucaramanga.
- Para el 2020 el IMCT habrá consolidado su liderazgo en la gestión del desarrollo cultural y turístico, como herramientas de transformación social y económica para la ciudad.
- El instituto será una entidad reconocida como la de mayor aporte en la transformación cultural, social y turística de la ciudad, por medio de la ciudad en sus bienes y servicios, beneficiando a sus usuarios y comunidad en general;

con un recurso humano profesional, altamente calificado y comprometido con sus metas y objetivos, dispuestos al mejoramiento continuo.

- El IMCT asume el reto de consolidarse en cinco años en la primera entidad cultural del nororiente colombiano, desarrollando un plan estratégico que incluye la participación de los diversos actores culturales y turísticos de la región en el fortalecimiento de una entidad propia que sustente las diversas expresiones artísticas, culturales y turísticas.
- Construir para los habitantes de Bucaramanga un ambiente propicio para la convivencia a través de la expresión artística y cultural.
- El IMCT deberá incentivar los valores de la cultura y turismo, enriquecer a sus coterráneos en el servicio bibliotecario y permitir la difusión de todos los programas que hacen parte de ella a través del servicio radiofónico.

Después de un análisis profundo determinado por el comité de calidad las Misión y Visión para el Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT” son las siguientes:

## **MISIÓN**

Planear, direccional y ejecutar las políticas culturales del municipio de Bucaramanga para preservar, fomentar y rescatar los valores artísticos y culturales del municipio.

El Instituto cuenta con un personal capacitado, que brinda a los usuarios el mejor de los servicios, siendo una institución que se mantiene actualizada tecnológica, científica, pedagógica y administrativamente buscando ser competitiva a nivel local, regional y nacional por su calidad e impacto en la comunidad.

## **VISIÓN**

El IMCT deberá convertirse a futuro en una entidad capaz de liderar el desarrollo de la ciudad desde lo cultural, alcanzando niveles de sostenibilidad, competitividad, institucionalización de la cultura y aspiración política, económica y social de la municipalidad.

El instituto será reconocido por poner al acceso de la comunidad sus servicios pensando en la equidad, impacto, calidad y mejoramiento continuo, siendo una institución que trabaja en función del fortalecimiento de la cultura como herramienta de cambio y mejoramiento del nivel de vida de los bumangueses, convirtiéndose en el principal órgano de planeación, dirección, promoción y ejecución de estrategias, proyectos y programas de inversión cultural.

## **Valores corporativos**

- **Solidaridad:** Es la cooperación entusiasta y desinteresada con quienes nos rodean para el logro de objetivos y propuestas, procurando el bienestar común. Los solidarios son: entusiastas, firmes, leales, generosos, compasivos y fraternales.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad para reconocer y cumplir con los deberes y funciones que desempeño para alcanzar los objetivos trazados. Aceptar las consecuencias de nuestros actos para superarlos de la mejor manera. Los son: juiciosos, diligentes, tranquilos, reflexivos, maduros y confiables.
- **Lealtad – Fidelidad:** Son virtudes que desarrollan nuestra conciencia, son un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Son un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Los leales y fieles son: sinceros, valientes, transparentes, firmes, agradables, constantes, confiables y seguros.

- **Honestidad – Honradez:** Caracterizan al individuo probo, recto y honrado en sus actos; son las cualidades que hacen que una persona actúe y viva en concordancia con lo que piensa, sienta, diga y haga. No pretende jamás, aprovecharse de la confianza o la ignorancia de otros. Los honestos y honrados son: justos, honorables, íntegros, auténticos, transparentes, sinceros, francos, rectos, decentes y valientes.
- **Integridad:** Es la demostración recta e intachable en cada una de las actuaciones. Las personas íntegras son: de principios, de palabra, de fiar, incorruptibles, que obran en conciencia, coherentes, consecuentes, justos leales, auto disciplinados, y no eluden su responsabilidad.
- **Tolerancia:** Es la expresión mas clara de respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia. Acepta con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual. Los tolerantes son: respetuosos, pacientes, comprensivos, indulgentes, amables, amistosos, compasivos y serenos.
- **Respeto:** Es una de las bases de la convivencia armónica de los seres. Tiene una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona. Tiene en cuenta el trato igual a los demás sin distinción de ninguna índole. Los respetuosos son: sencillos, atentos, considerados, cordiales, responsables y solidarios.
- **Compromiso:** Establece ir mas allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser. Las personas comprometidas son: responsables, diligentes, exigentes y confiables.
- **Prudencia:** Es la virtud que nos permite comportarnos de manera ciega e irreflexiva en las múltiples situaciones que debemos sortear en la vida. Los

prudentes son: precavidos, moderados, respetuosos, sensatos, responsables, eficientes y cuidadosos.

- Eficiencia – Calidad: Son la utilización de la mínima cantidad de recursos requeridos para llevar a cabo con calidad nuestras acciones y funciones.

Asumimos con empeño, dedicación y seriedad nuestros compromisos, respetando las normas y leyes establecidas.

### **3.8 COMPETENCIA**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo es una entidad descentralizada del Municipio, trabaja en la preservación y el fomento de los valores artísticos y culturales del municipio de Bucaramanga. Planea, direcciona, promueve y ejecuta programas de inversión cultural como el servicio público bibliotecario, radiodifusión cultural, capacitación, producción literaria y protección cultural. Apoya a todos los talentos regionales en todas sus manifestaciones: artes plásticas, danzas, teatro, música, literatura y mediante programas de cultura ciudadana. Esto hace de la institución se encuentre como la más importante Institución Pública del oriente colombiano.

La Biblioteca Pública Gabriel Turbay es la responsable ante el Ministerio de Cultura de la Red Departamental de Bibliotecas para Santander. Cuenta con tres bibliotecas satélites en diferentes sectores de la ciudad, las cuales son: Bibliotecas Satélite del Norte, Biblioteca Satélite las Ameritas y Biblioteca Satélite de Provenza, expandiendo así sus servicios así la comunidad, siendo de ella la más importante del municipio.

División cultural o extensión cultural es la encargada de poner en práctica la Política Cultural del Municipio de Bucaramanga, en ella recae la responsabilidad de ejecutar los diferentes programas que permiten el fomento y desarrollo de la cultura de nuestra ciudad. Existen otras entidades que cumplen el mismo objeto de esta área de la institución, entre esas esta: Dirección Cultural UIS, Museo de arte Moderno, Alianza colombofrancesa, Corporación Festival de Cuentos, Fundación Armonía y otras, aunque la división cultural de la Institución, apoya o se alianza con demás entidades para desarrollar un objeto o programa en común.

Por esta razón la institución más como una competencia hacia las demás entidades, es una entidad para el apoyo, la promoción y divulgación de los diferentes medios culturales, turísticos o bibliográficos a la comunidad en general de la ciudad de Bucaramanga.

### **3.9 PROCESOS DE COMUNICACIÓN**

#### **COMUNICACIÓN INTERNA**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”, define la Comunicación Interna, como las actividades que se realiza al interior de la Institución ya que esta, es la clave de la motivación, es lo que permite que la gente sienta que puede expresarse y que sus ideas serán escuchadas, valoradas, seguramente se sienta a gusto en su lugar de trabajo; generando una mayor fidelización de los empleados hacia la empresa y un mayor compromiso; estas actividades se realiza mediante la circulación de mensajes que se originan en desarrollo de su objeto social haciendo uso adecuado de los diversos canales de comunicación disponibles; con el fin de proveer información, unión y motivación, para alcanzar las metas institucionales.

Las estrategias utilizadas en la comunicación interna:

- Encuestas: se realiza encuestas a todos los funcionarios del IMCT a fin de identificar elementos relacionados con la Comunicación Interna y el Clima Laboral, diagnosticando los datos tomados y determinando los aspectos que están fallando en la Institución, con el fin de desarrollar un Plan de Trabajo que contribuya a mejorar las falencias encontradas.
- Reuniones: Se realizan encuentros, programados con anterioridad, con el deseo de conseguir un objeto en concreto. Estas reuniones son realizadas por los Comités definidos en la Institución.
- Socializaciones: Son espacios organizados generalmente por el comité de calidad y que sirve para dar a conocer y/o actualizar la información existente en la Institución.
- Medios físicos: Entre los dispositivos físicos usados por la Institución se encuentran como son: altoparlante, este es requerido al momento de dar una información rápida ya sea a los funcionarios o usuarios presentes en las instalaciones, carteleras informativas, las cuales presentan boletines de prensa internos y externos, Boletines de la Alcaldía de Bucaramanga, fechas especiales, información sindical, temas de interés general, etc.



Foto 3. Cartelera grupo ISO

- **COMITÉ DE CALIDAD**

Es el órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades que afectan a la calidad de los servicios prestados. En el comité de calidad se reflejan los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de la Institución.

**Estructura del comité de calidad**

El “IMCT” cuenta con un comité de calidad estructurado e integrado por:

- Director General
- Coordinador de Aseguramiento de la Calidad
- Subdirector Administrativo y Financiero
- Subdirector de Turismo
- Jefe de Oficina Asesora Jurídica

- Asesor Oficina de Control Interno

## **CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD**

La conformación del Comité de calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, se encargara de la definición de los lineamientos comunes del Sistema de Gestión de la Calidad, como una herramienta de mejoramiento continuo, que brinde confiabilidad a los clientes externos e internos sobre los servicios ofrecidos; de liderar la estrategia de gerencia de calidad, ofreciendo la infraestructura necesaria y la planeación de su puesta en marcha, comprometiendo a toda la entidad y los recursos necesarios para ello.

### **Funciones de comité de calidad**

- Apoyar a asesorar ala alta dirección en la formulación de la política y los objetivos de calidad.
- Establecer y desarrollar las estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de gestión de la Calidad de la gobernación de Santander.
- Verificar, coordinar, controlar y dirigir todo el proceso de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer y determinar los recursos y las directrices para la formulación de la política, los objetivos de la calidad e indicadores de gestión de la entidad, y realizar el seguimiento respectivo.
- Asegurar el suministro de los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo y continuidad del SGC.

- Fomentar la adopción de un enfoque de gestión basado en procesos y procurar su implementación en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo.
- Garantizar el compromiso de la alta dirección del IMCT en la planeación, Implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar la documentación que surja en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.
- Definir estrategias y mecanismos que propicien en los funcionarios, la interiorización de la filosofía intrínseca del Sistema de gestión basado en la calidad.
- Crear e impulsar un clima de compromiso hacia la calidad, en todo el IMCT.
- Revisar y analizar el desempeño del proceso de implementación del SGC y tomar acciones pertinentes para su mejoramiento.
- Tomar decisiones y planear acciones ante las no conformidades detectadas en y por el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Funciones del líder**

- Realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

- Mantener relaciones con partes externas sobre asuntos relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar y aprobar documentación que se genere en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Funciones del Coordinador de Aseguramiento de la calidad**

- Efectuar evaluaciones, seguimiento y monitoreo permanente al grado de avance y desarrollo en la implementación del Sistema de gestión de la Calidad, conforme al plan de acción previamente establecido por la misma, e informar continuamente al Comité de Calidad.
- Coordinar a intervalos planificados, la realización de auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos establecidos por la entidad, actividades de sensibilización y capacitación al personal.
- Revisar la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos de calidad en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y desarrollar los correctivos necesarios.
- Definir e implementar medidas a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución que permita medir su desempeño.
- Documentar las auditorías y servir de apoyo al comité en el proceso de toma de decisiones para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de gestión de la Calidad

- **COMITÉ DE PERSONAL**

La comisión del personal actuará como órgano asesor del Director, y se regirá por las disposiciones señaladas en la Ley 443 de 1998, el decreto 1570 de 1998 y demás normas vigentes y reglamentarias.

- **COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Órgano de coordinación y asesoría del diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, de conformidad con las normas vigentes.

#### **Estructura del Comité Coordinación del Sistema de Control Interno**

Integran el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el Director General o su delegado, quien lo presidirá, los Subdirectores y el Asesor de Control Interno o quien haga a sus veces, quien no tendrá derecho a voto y actuará como Secretario Técnico del Comité y cualquier otra persona que en concepto del Presidente del Comité deba formar parte del mismo teniendo en cuenta la estructura del Instituto y las funciones del Comité.

#### **Funciones del Comité Coordinación del Sistema de Control Interno**

- Recomendar pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno, de conformidad con las normas vigentes.
- Asesorar al Director general en la definición de planes estratégicos y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos allí propuestos.
- Recomendar prioridades para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los Sistemas de información gerencial,

estadística, financiera, de planeación y de evaluación de procesos, así como para la utilización de indicadores de gestión generales y por áreas.

- Estudiar y revisar la evaluación al cumplimiento de los planes, sistemas de control y seguridad interna y los resultados obtenidos por las dependencias del Instituto.
- Revisar el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que corresponden a cada una de las dependencias del Instituto.
- Las demás que sean asignadas por el Director general. En general se regirá por las disposiciones señaladas en la Ley 87 de 1998, el decreto 1826 de 1994, decreto 2145 de 1999 y demás normas vigentes y reglamentarias.

- **COMITÉ DE PLANEACIÓN**

El Comité de Planeación está integrado por los empleos de nivel directivo y asesor.

### **Funciones del Comité de Planeación**

- Asesorar a la Dirección General en la definición de las políticas, planes y programas de la entidad.
- Estudiar y analizar tanto las disposiciones como los planes y programas del orden nacional, departamental y municipal, que de un u otra manera interesen a la Institución.

- Estudiar y proponer a la Dirección, los posibles mecanismos de financiación y de alianza estratégica para ser utilizados por la entidad en la ejecución de las políticas, planes y programas de la misma.

- **COMITÉ DE COMPRAS**

Crease el comité de compras del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, el cual será integrado por los siguientes funcionarios que desempeñan en los diferentes cargos: Director general, Subdirector Administrativo y Financiero, Subdirector Técnico, Asesora de Oficina Jurídica, Tesorero General, Técnico Administrativo (Inventarios, Almacén y Archivo), Asesora Oficina de Control Interno (con voz pero sin voto)

#### **Funciones del Comité de Compras**

- Ejercer control sobre las necesidades de compras del IMCT.
- Establecer criterios de selección objetiva de contratistas, ajustando a factores de escogencia tales como cumplimiento, experiencias, equipos, plazos, precios, entre otros.
- Elaborar el plan anual de compras.
- Aprobar las modificaciones al plan de compras.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento del plan de compras, presentando los informes pertinentes.
- Plantear, sugerencias de mejoramiento en materia de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública.

#### **COMUNICACIÓN EXTERNA**

El IMCT es conciente de que se deben generar excelentes servicios a la comunidad de influencia, por lo que se establecen sistemas de comunicación con los usuarios

con el fin de medir el grado de satisfacción de los mismos a través de encuestas, buzones de sugerencias y cartas enviadas a Dirección General.

Se establece como comunicación con el cliente los siguientes medios:

- Teléfono, fax
- Correo electrónico: [www.imct.gov.co](http://www.imct.gov.co)
- Anuncios en periódicos
- Cartas
- Buzón de sugerencias
- Emisora Cultural
- Boletines informativos en el canal regional

Es responsabilidad de la dirección, velar porque éstos medios se encuentren correctamente dispuestos y/o se disponga de mecanismos alternos que garanticen la comunicación con el cliente.



Foto 4. Emisora Cultural.

### 3.10 POLÍTICA GENERAL

El sector cultural esta normatizado según la ley general de la cultura, ley **397** de **1997** decretada por el congreso de la cultura. La cual se encuentra en:

#### TITULO II.

#### Patrimonio Cultural de la Nación

#### Artículo 5. Objetivos de la política en relación con el Patrimonio Cultural de la Nación

La política estatal en lo referente al Patrimonio Cultural de la Nación, tendrá como objetivos principales la protección, la conservación, la rehabilitación y la divulgación de dicho patrimonio, con el propósito de que este sirva de testimonio de la identidad cultural nacional, tanto en el presente como en el futuro.



Foto 13. Capacitación a escuelas.

### **3.11 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN**

La dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT” de Bucaramanga como máxima autoridad de la Institución, considero importante brindar un servicio de calidad a la comunidad con el propósito de satisfacer sus necesidades, el cual podemos lograr con el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

En este sistema se involucra a todos los empleados quienes con su trabajo diario y compromiso, aplican los procesos y procedimientos que aseguran la prestación del servicio eficaz, de acuerdo a nuestra política de calidad, buscando el logro de objetivos que propendan a satisfacer todas y cada una de las necesidades de nuestros usuarios.

## **4. DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA EMPRESA**

### **4.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PRINCIPALES**

#### **PROCESOS DE DIRECCIÓN**

- PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

#### **PROCESOS MISIONALES**

- BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES
- PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL
- FOMENTO TURÍSTICO

#### **PROCESOS DE APOYO**

- GESTIÓN DE RECURSOS

### **4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS**

#### **PROCESOS DE DIRECCIÓN**

##### **1. PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Identificar las estrategias para integrar y coordinar las actividades hacia el logro de los objetivos y mejora del desempeño.

##### **2. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

Identificar las actividades para mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de los procesos de Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT) de la ciudad de Bucaramanga.

## **PROCESOS MISIONALES**

### **1. BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES**

El objetivo principal del programa es llevar a la comunidad el servicio público de Biblioteca, facilitando a las personas la utilización de libros, revistas, periódicos, folletos, planos, mapas, audiovisuales y otros materiales y servicios adecuados a cada persona, a sus necesidades y al momento.

La mayor parte de los servicios son realizados por la Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, la cual durante la vigencia del año 2005 ofreció sus servicios a casi 170.000 usuarios. El radio de acción de la Biblioteca no se limita al municipio de Bucaramanga, sino que abarca toda el Área Metropolitana de Bucaramanga, municipios vecinos, Norte de Santander y sur del Cesar, por lo que es considerada la principal biblioteca del Oriente Colombiano.

Además, existen otras Bibliotecas Satélite y el Bibliobús, con los cuales se pretende llegar a usuarios ubicados fuera de las zonas centrales del municipio, atendiendo el año pasado a 90.000 usuarios, especialmente niños y jóvenes de barrios de escasos recursos económicos.



Foto 5. Biblioteca Pública Gabriel Turbay.



Foto 6. Sala Infantil.



Foto 7. Sala General.

## **2. PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL**

- **Promoción, Divulgación y Fomento a Artistas**

Es un programa que busca ante todo apoyar en todo lo que sea posible a los artistas santandereanos para que puedan expresar sus obras y expresiones culturales a la comunidad bumanguesa.

Este programa asigna recursos, materiales, apoyo logístico, divulgación, publicidad y financiación con el fin de que completen las obras en literatura, pintura, escultura, danza, cine, música y demás expresiones culturales

- **Actividades Artísticas y Culturales para Bucaramanga “Cultura Ciudadana”**

Su objetivo básico es concienciar a la comunidad bumanguesa hacia el cambio de los malos hábitos, a través de la educación y la expresión cultural, al igual que busca enriquecer culturalmente a la ciudad mediante la difusión y presentación de artistas y obras artísticas.

- **Promoción y Conservación del Patrimonio Cultural de Bucaramanga**

Sus objetivo son conservar en las mejores condiciones aquellos sitios y lugares que han tenido trascendencia para la ciudad en su historia, difundir el pasado de nuestra ciudad y dejar un legado cultural para las futuras generaciones.

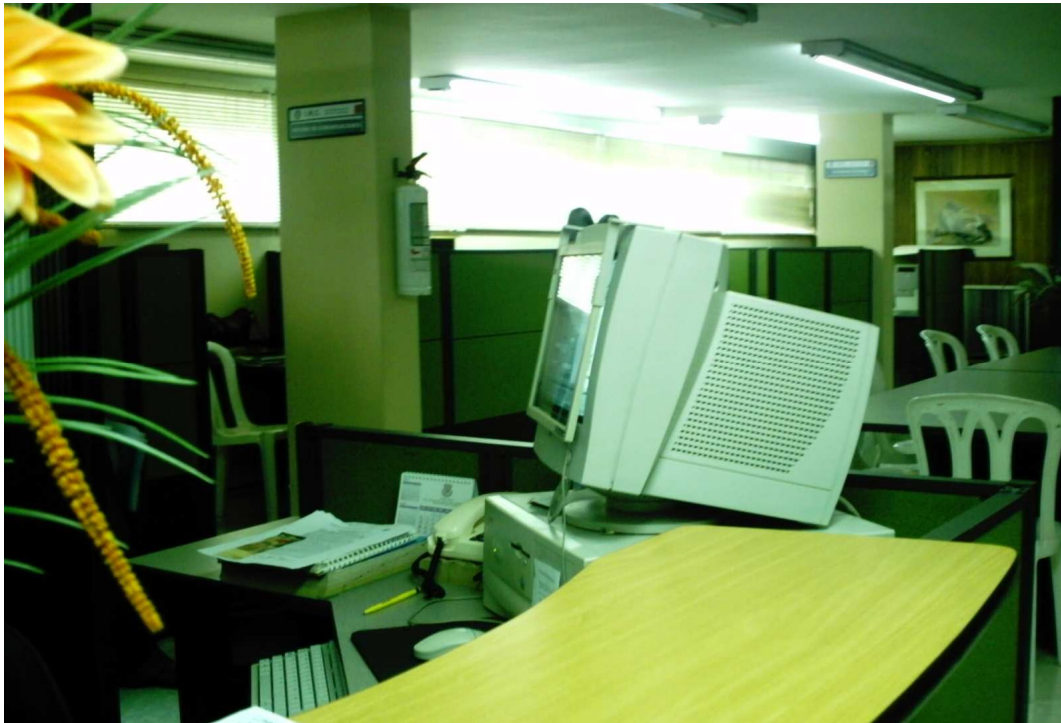


Foto 8. Oficina de Extensión Cultural.



Foto 9. Actividades de Viernes Cultural.



Foto 10. Actividades de Parque Arte.

### 3. FOMENTO TURÍSTICO

Su objetivo es desarrollar programas que permitan la formulación, la implementación, la coordinación y la ejecución de las políticas públicas sobre turismo apoyándose en los planes y proyectos que generen el fomento de la Industria del Turismo hacia la ciudad, aprovechando la oferta natural, cultural, de eventos, congresos, negocios y de salud que se desarrollan en su jurisdicción.

Actualmente está desarrollando los programas City Tour con estudiantes de entidades públicas y privadas, El Conductor profesional de mi Ciudad con los taxistas y desarrollando el Video de Fomento Turístico de la ciudad para ser mostrado en ferias y eventos turísticos en otras regiones del país y el exterior.

## **PROCESOS DE APOYO**

### **1. GESTIÓN DE RECURSOS**

Administrar los recursos necesarios requeridos por los funcionarios para optimizar la prestación del servicio en forma eficiente, efectiva y eficaz.

### **4.3 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **METODOLOGÍA DEL DESARROLLO DEL PROYECTO**

La norma ISO 9001:2000 tiene un enfoque basado en el ciclo PHVA o Deming, el cual es dinámico, desarrollándose así dentro de cada proceso presente en la Institución. El ciclo PHVA fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado por W. Edwards Deming, de ahí su nombre. Esta determinado con la planificación, implementación, control y mejora continua, de cualquier sistema de gestión que una empresa desee acoger.

La metodología que se estableció para el desarrollo de este proyecto, en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo "IMCT", fue basarse en el modelo dicho anteriormente como ciclo PHVA, el cual esta compuesto por varias etapas: Planear, Hacer, Verificar, Actuar; las cuales deben ser llevadas a cabo dentro de cada uno de los procesos de la Institución, para el cumplimiento de los objetivos y su mejoramiento continuo.

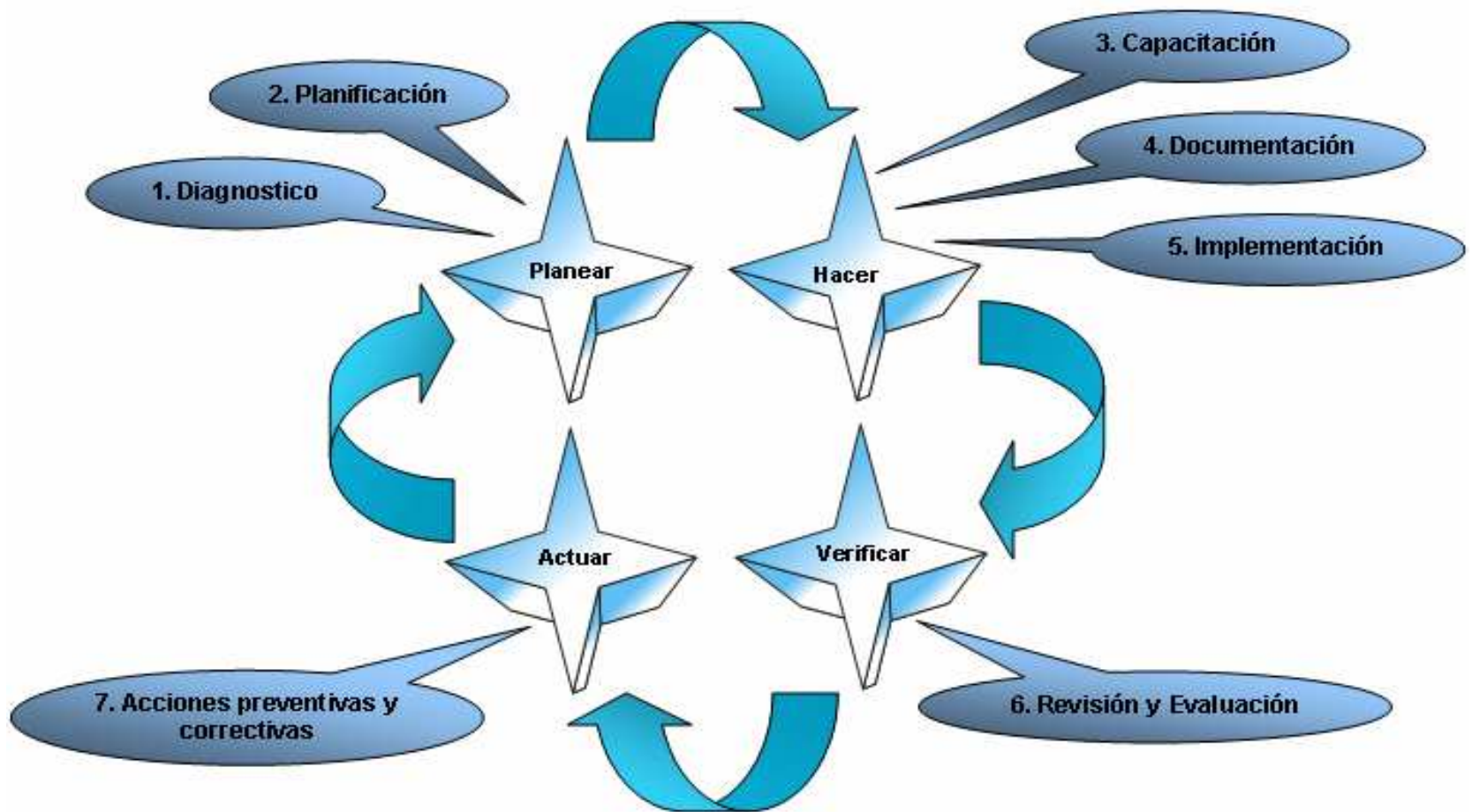


Figura 2. Ciclo PHVA

## **DIAGNÓSTICO INICIAL**

Para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2000, uno de los pasos fundamentales a desarrollar es el diagnóstico mismo de la Institución. Se realizó con el fin de determinar el estado del Instituto Municipal de Cultura y Turismo "IMCT" en el cumplimiento de los requisitos de la norma anteriormente mencionada. Para llevar a cabo este diagnóstico fue necesario conocer el funcionamiento de la institución y ejecutar una serie de entrevistas con el personal a cargo de la calidad, debido a esto fue conformado el comité de calidad.

El chequeo se realizó mediante un cuestionario o una herramienta de auto diagnóstico de la norma NTC ISO 9001:2000, al personal encargado de cumplir con la calidad de la Institución.

Se desarrollo un análisis en general de la Institución con todos los funcionarios presentes, dando su opinión acerca de la situación actual de la misma. Este análisis se hizo por medio de una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas.

### **Análisis Interno**

#### **DEBILIDADES**

- Falta de mantenimiento de equipos de control.
- Falta de reglamento interno.
- Falta de personal adecuado para cumplir con los requisitos.
- Nómina

- Catalogación.
- Insuficiente recursos para apoyo a artista.
- Mal espacio físico para la difusión artística.
- Más interés en dineros que en la cultura.
- Desatención a las obras, libros con valor histórico.
- Baja calidad en actividades culturales programadas.
- Apoyo social en cultura a los menos favorecidos.
- Falta de metodología al momento de presentar proyectos.
- Escuela de formación.
- Mecanismo de socialización de las dependencias. (comunicación)

### **FORTALEZAS**

- Colección de humanidades.
- Sentido de pertenencia.
- Espacio físico.
- Personal adecuado.
- Diversidad de servicios.
- Reconocimiento por el ministerio de cultura.
- Talento humano (artistas y funcionarios).
- Ambiente agradable.
- Ubicación
- Liderazgo.
- Existencia de buenos programas culturales.

### **Análisis Externo**

### **OPORTUNIDADES**

- Descentralización de servicios bibliotecarios.
- Promoción y divulgación de servicios bibliotecarios.

- Crear lazos mas fuertes (bibliotecas y centros educativos)
- Fortalecer servicios a discapacitados.
- Participación cultural a funcionarios.
- Centro cultural del oriente.
- Parques (agua, flora, de los niños, san pió.....)
- Comunicación (canal TRO)
- Neo mundo.

### **AMENAZAS**

- No actualización de material bibliográfico.
- Cambio de administración a una caja de compensación.
- Rápido cambio.
- Quitar el liderazgo del nororiente colombiano
- Dependencia política.
- Convenio cajan.
- Privatización de la cultura.
- No hay plan de desarrollo que tenga continuidad.

## **DESARROLLO DE DIAGNÓSTICO**

Este diagnóstico aplica a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2000, permite evaluar el porcentaje de cumplimiento de la norma, se realiza teniendo en cuenta sus procesos y sus trabajadores con el fin de programar las actividades necesarias para el diseño del sistema, definiendo que elementos del sistema requieren mayor o menor tiempo de atención.

Marque con una x la columna según sea el resultado de su respuesta.

**1:** No existe ningún grado de desarrollo del elemento.

**2:** Existe enfoque del elemento pero no se cumple en la práctica.

**3:** Existe el enfoque del elemento no se encuentra documentado pero este se cumple de manera informal.

**4:** Existe enfoque del elemento se encuentra documentado pero no se aplica regularmente.

**5:** Existe el enfoque del elemento, está documentado y se implementa correctamente.

**Tabla 1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2000. INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA “IMCT”**

**Sistema de Gestión de la Calidad (Capítulo 4)**

<b>Numeral de ISO 9001</b>	<b>El Instituto debe:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4.1</b>	El Instituto debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.	<b>x</b>				
<b>4.1.a</b>	Se deben identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.			<b>x</b>		
<b>4.1.b</b>	El Instituto debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.				<b>x</b>	
<b>4.1.c</b>	El Instituto debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.			<b>x</b>		
<b>4.1.d</b>	El Instituto debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.			<b>x</b>		
<b>4.1.e</b>	Se deben realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.			<b>x</b>		
<b>4.1.f</b>	El Instituto debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.				<b>x</b>	
<b>4.1</b>	El Instituto debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de ISO.	<b>x</b>				



	los procesos del sistema de gestión de la calidad.					
<b>4.2.3.a</b>	...aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.					<b>x</b>
<b>4.2.3.b</b>	...revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.				<b>x</b>	
<b>4.2.3.c</b>	...asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.			<b>x</b>		
<b>4.2.3.d</b>	...asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			<b>x</b>		
<b>4.2.3.e</b>	...asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.				<b>x</b>	
<b>4.2.3.f</b>	...asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.				<b>x</b>	
<b>4.2.3.g</b>	...prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón.				<b>x</b>	
<b>4.2.4</b>	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.					<b>x</b>
<b>4.2.4</b>	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.			<b>x</b>		
<b>4.2.4</b>	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.			<b>x</b>		

## Responsabilidad de la Dirección (capítulo 5)

Numeral de ISO 9001	La alta dirección deberá considerar acciones tales como:	1	2	3	4	5
5	Tener liderazgo compromiso y participación activa para mantener un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz y eficiente.			X		
5.1.a	Deberá definir métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se ha alcanzado los objetivos planificados.					X
5.1.b	Promover las políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y la participación actual de las personas de la Institución.		X			
5.1.c	Establecer la Política de Calidad	X				
5.1.d	Llevar acabo las revisiones por la dirección.				X	
5.1.e	Asegurar la disponibilidad de los recursos.				X	
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción.			X		
5.3	La alta dirección debe utilizar la Política de Calidad como un medio para conducir a la institución hacia la mejora de su desempeño.	X				
5.3.a	La alta dirección debe asegurarse de que la Política de Calidad es la adecuada al propósito de la Institución.	X				
5.3.b	Debe incluir un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.			X		
5.3.c	La dirección debe proporcionar un marco de referencia por establecer y revisar los objetivos de la Calidad.			X		

<b>5.3.d</b>	La política de calidad debe ser comunicada y entendida dentro de la Institución.		<b>x</b>			
<b>5.3.e</b>	La política de Calidad debe ser revisada por su continua adecuación.		<b>x</b>			
<b>5.4</b>	La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de la Calidad sean medibles y coherentes con la política de Calidad.		<b>x</b>			
<b>5.4.2.a</b>	La dirección debe asegurarse que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos relacionados con el numeral 4.1	<b>x</b>				
<b>5.4.2.b</b>	La alta dirección debe asegurarse que se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se planifica e implementa cambios en este.	<b>x</b>				
<b>5.5.1</b>	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización.			<b>x</b>		
<b>5.5.2</b>	La alta dirección deberá designar y dotar de autoridad a un representante de la dirección para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el Sistema de Gestión de Calidad.			<b>x</b>		
<b>5.5.2.a</b>	El representante de la dirección deberá asegurarse de que se establezcan, implemente y se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.			<b>x</b>		
<b>5.5.2.b</b>	El representante informará a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.	<b>x</b>				
<b>5.5.2.c</b>	El representante debe asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Institución.			<b>x</b>		

<b>5.5.3</b>	La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación sea efectiva considerando la eficacia del Sistema de Gestión de calidad.			<b>x</b>		
<b>5.6.1</b>	La dirección debe, a intervalos planificados, revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución para asegurarse de su conveniencia, adecuación, y eficacia continua.	<b>x</b>				
<b>5.6.2</b>	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir.					
<b>5.6.2.a</b>	Resultados de auditorías.			<b>x</b>		
<b>5.6.2.b</b>	Retroalimentación del cliente.			<b>x</b>		
<b>5.6.2.c</b>	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.			<b>x</b>		
<b>5.6.2.d</b>	Estado de las acciones correctivas y preventivas			<b>x</b>		
<b>5.6.2.e</b>	Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección				<b>x</b>	
<b>5.6.2.f</b>	Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad	<b>x</b>				
<b>5.6.2.g</b>	Recomendaciones para la mejora			<b>x</b>		
<b>5.6.3</b>	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:					
<b>5.6.3.a</b>	La mejora de eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	<b>x</b>				
<b>5.6.3.b</b>	La mejora del servicio en relación con los requisitos y sus procesos			<b>x</b>		
<b>5.6.3.c</b>	Las necesidades de recursos			<b>x</b>		

## Gestión de los Recursos (capítulo 6)

Numeral de ISO 9001	La alta dirección deberá asegurarse de que los recursos esenciales tanto para la implementación como para el logro de los objetivos del Instituto se identifiquen y se encuentren disponibles	1	2	3	4	5
6.1.a	La organización debe determinar y proporcionar recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia	x				
6.1.b	Para mejorar el desempeño de la organización deberán considerarse los recursos tangibles como mejora de instalaciones, recursos y mecanismo para alentar a la mejora continua innovadora				x	
6.2.1	El personal que realicen trabajos que afecten a la calidad de servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas			x		
6.2.2	La organización debe:					
6.2.2.a	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio			x		
6.2.2.b	Proporcionar formación o tomar otra acción para satisfacer dichas necesidades			x		
6.2.2.c	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas				x	
6.2.2.d	Asegurarse de que el personal sea conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad		x			

<b>6.2.2.e</b>	Mantener los requisitos apropiados de la educación. Formación, habilidades y experiencia					<b>X</b>
<b>6.3</b>	La agencia debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de servicio				<b>x</b>	
<b>6.4</b>	La agencia debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio			<b>x</b>		

## Realización del Producto (capítulo 7)

Numeral de ISO 9001	La alta dirección deberá asegurarse de la operación eficaz y eficiente de los procesos de la realización y de apoyo de manera tal que el Instituto tenga la capacidad de satisfacer el servicio	1	2	3	4	5
7.1.a	La alta dirección deberá definir los resultados requeridos de los procesos y debe identificar los elementos de entrada y las actividades necesarias por su logro			x		
7.1.b	Los procesos deben documentarse tanto como sea necesarios para apoyar una operación eficaz y eficiente				x	
7.1.c	La dirección deberá identificar los procesos necesarios para la realización del servicio que satisfaga los requisitos de los clientes				x	
7.2.1.a	La institución debe determinar los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega del servicio y las posteriores a la misma.				x	
7.2.1.b	La institución debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea necesario		x			
7.2.1.c	La institución debe determinar los requisitos legales y reglamentación relacionados con el servicio y cualquier requisito adicional para la institución			x		
7.2.2	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio y esta revisión debe efectuarse antes que la institución se comprometa con el servicio al cliente			x		
7.2.2.a	La organización debe asegurarse de los requisitos del			x		

	servicio					
<b>7.2.2.b</b>	La institución debe asegurarse que estén resueltas las diferencias entre los requisitos del contrato y el servicio previamente			<b>x</b>		
<b>7.2.2.c</b>	Asegurarse que la institución tenga capacidad de cumplir con los requisitos definidos				<b>x</b>	
<b>7.2.2.d</b>	Cuando se cambien los requisitos del servicio, la institución debe asegurarse que la documentación pertinente sea cambiada y de que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados			<b>x</b>		
<b>7.2.3</b>	La organización debe determinar e implementar dispositivos eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:					
<b>7.2.3.a</b>	La información sobre el producto			<b>x</b>		
<b>7.2.3.b</b>	Las consultas, contratos o atención de servicios incluyendo las modificaciones			<b>x</b>		
<b>7.2.3.c</b>	La retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas				<b>x</b>	
<b>7.3</b>	La institución debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio					
<b>7.4</b>	La alta dirección deberá asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados				<b>x</b>	
<b>7.4.1</b>	La institución debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su calidad para el suministro del servicio de acuerdo con los requisitos de la organización	<b>x</b>				
<b>7.4.2</b>	La información de las compras, debe describir el producto a compara, incluyendo cuando sea apropiado: requisitos para la aprobación del producto, requisitos para la calificación del			<b>x</b>		

	personal y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad					
<b>7.5</b>	La organización debe planificar la prestación del servicio, bajo condiciones controladas, las cuales deben incluir cuando sean aplicables			<b>x</b>		
<b>7.5.1.a</b>	Se debe incluir la disponibilidad de información que describe las características del servicio			<b>x</b>		
<b>7.5.1.b</b>	La disponibilidad de las instrucciones de trabajo cuando sea necesario			<b>x</b>		
<b>7.5.1.c</b>	El uso del equipo apropiado			<b>x</b>		
<b>7.5.1.d</b>	La disponibilidad de uso de dispositivos de seguimiento y medición				<b>x</b>	
<b>7.5.1.e</b>	La implementación del seguimiento y medición				<b>x</b>	
<b>7.5.1.f</b>	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio			<b>x</b>		
<b>7.5.2</b>	La organización debe validar aquellos procesos del servicio donde el resultante no puede verificar mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores			<b>x</b>		
<b>7.6</b>	La institución debe determinar el seguimiento y la medición para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados en el paso					

## Medición, Análisis y Mejora (capítulo 8)

Numeral de ISO 9001	La institución deberá realizar el seguimiento continuo de sus acciones para la mejora del desempeño y registrar la implementación dado que esto puede proporcionar datos para mejoras futuras	1	2	3	4	5
8.1	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesaria para:					
8.1.a	Demostrar la conformidad del servicio			x		
8.1.b	Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad		x			
8.1.c	Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad		x			
8.1.d	La planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora de comprender la determinación de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización		x			
8.2.1	La institución debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.			x		
8.2.2	La Institución debe llevar a cabo a intervalos auditorías internas para determinar el sistema de Calidad	x				
8.2.2.a	Es conforme con las disposiciones planificadas en el paso 7.1, con los requisitos de esta norma internacional	x				
8.2.2.b	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	x				

<b>8.2.2.1</b>	La dirección deberá considerar la conversión de datos de proceso a información financiera con el fin de proporcionar medidas comparables a lo largo de los procesos		<b>x</b>			
<b>8.2.2.2</b>	La dirección deberá considerar el establecimiento e implementación de un proceso de auto evaluación, la puede realizar para comparar los resultados de su desempeño frente a las instituciones externas		<b>x</b>			
<b>8.2.3</b>	Debe definirse en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros		<b>x</b>			
<b>8.2.4</b>	La organización debe medir y hacer seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los registros del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización de acuerdo con las disposiciones planificadas			<b>x</b>		
<b>8.2.4.1</b>	La liberación del servicio no debe llevarse a cabo hasta que no haya complemento las disposiciones planificadas			<b>x</b>		
<b>8.3</b>	La Institución debe asegurarse que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme deben estar definidas en un procedimiento documentado			<b>x</b>		
<b>8.4</b>	La Institución debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para evaluar donde puede realizarse las mejoras continua de la eficacia del SGC		<b>x</b>			

<b>8.4.a</b>	La situación del cliente			<b>x</b>	
<b>8.4.b</b>	La conformidad con los requisitos del servicio			<b>x</b>	
<b>8.4.c</b>	Las características y tendencias de los procesos del servicio incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas		<b>x</b>		
<b>8.5.1</b>	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de La Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de la auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas		<b>x</b>		
<b>8.5.2</b>	La dirección debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidad con objetos de prevenir que vuelva a ocurrir, las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			<b>x</b>	
<b>8.5.2.a</b>	Revisar las no conformidades, incluyendo quejas de los clientes			<b>x</b>	
<b>8.5.2.b</b>	Determinar las causas de la no conformidad			<b>x</b>	
<b>8.5.2.c</b>	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir			<b>x</b>	
<b>8.5.2.d</b>	Determinar e implementar las acciones necesarias			<b>x</b>	
<b>8.5.2.e</b>	Registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones tomadas			<b>x</b>	
<b>8.5.3</b>	La organización debe determinar acciones, para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia			<b>x</b>	

<b>8.5.3.a</b>	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas			<b>x</b>		
<b>8.5.3.b</b>	Evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidad			<b>x</b>		
<b>8.5.3.c</b>	Determinar e implementar las acciones necesarias			<b>x</b>		
<b>8.5.3.d</b>	Registrar los resultados de las acciones tomadas			<b>x</b>		
<b>8.5.3.e</b>	Revisar las acciones preventivas tomadas			<b>x</b>		

## 4.4 CONCLUSIONES DEL PROCESO

### RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO

#### Capítulo 4 (Sistema de Gestión de la Calidad)

Diagnóstico del cumplimiento del capítulo 4 en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

$$80/140 \times 100\% = 0.57 \times 100\% = 57\%$$

- La institución actualmente no mantiene un sistema de gestión de la calidad.
- La institución ha identificado los tres procesos básicos, los cuales serán la base para la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- No existe un manual de calidad.
- El instituto no tiene definida políticas y objetivos de calidad.
- El instituto controla los procesos que contrata externamente.
- No se conserva registro de todos los procesos.
- Existe algunos problemas en el manejo adecuado y conservación de los registros.

## **Capítulo 5 (Responsabilidad de la Dirección)**

Diagnóstico del cumplimiento del capítulo 5 en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

$$83/165 \times 100\% = 0.50 \times 100\% = 50\%$$

- la Institución define métodos para determinar que los funcionarios cumple con los objetivos propuestos.
- La Dirección esta comprometida en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, para el mejoramiento de sus servicios.
- La Dirección hace revisiones y seguimiento para disponibilidad de los recursos y el cumplimiento de los objetivos para la satisfacción de los usuarios.
- La Dirección esta comprometida en el desarrollo de la política y los objetivos de calidad, para darlos a conocer a sus funcionarios.

## **Capítulo 6 (Gestión de los Recursos)**

Diagnóstico del cumplimiento del capítulo 6 en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

$$31/50 \times 100\% = 0.62 \times 100\% = 62\%$$

- Los funcionarios de la Institución son competentes para el cumplimiento de sus labores y la satisfacción del usuario.
- Se desarrollan capacitaciones a los funcionarios para aumentar su nivel de competencia.

- Concienciar mas a los funcionarios de la importancia que cumplen en el desarrollo de sus actividades para el cumplimiento optimo del servicio.
- Se desarrollan evaluaciones a los funcionarios 2 veces al año para determinar el cumplimiento de sus objetivos.
- Cuenta con la infraestructura para el cumplimiento adecuado de sus actividades y la prestación del servicio.

### **Capítulo 7 (Realización del Producto)**

Diagnóstico del cumplimiento del capítulo 7 en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

$$80/125 \times 100\% = 0.64 \times 100\% = 64\%$$

- La Institución cuenta con el manual de los procedimientos para el cumplimiento de de sus actividades.
- La institución no diseño y desarrollo del servicio.
- Existen seguimiento de la satisfacción del cliente en la Institución por medio de encuestas realizadas a los usuarios.
- La institución no evalúa y selecciona los proveedores en función de su calidad para el suministro del servicio.
- La Institución posee un mecanismo de quejas y reclamos por medio de buzones o espacios apoyo y reclamos con la Directora General.

### **Capítulo 8 (Medición, Análisis y Mejora)**

Diagnóstico del cumplimiento del capítulo 8 en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

$$78/155 \times 100\% = 0.50 \times 100\% = 50\%$$

- El Instituto cuenta con una encuesta realizada a los usuarios permitiendo así hacer un seguimiento en la satisfacción del usuario.
- El Instituto cuenta con indicadores de gestión en sus diferentes áreas y actividades ejecutadas.
- No se tiene definido ni documentado un procedimiento para el control de los servicios no conformes.

## 5. PLANEACIÓN

### 5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga Implementa un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma NTC ISO 9001:2000, para que la prestación de los servicios de la Bibliotecas publicas municipales, proyección y difusión cultura y fomento turístico que benefician a la comunidad en general de la ciudad de Bucaramanga.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, fue establecido por el grupo ISO, se desarrollo dentro de los parámetros para la definición del mismo, acorde con la misión y procesos con los que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT” quiere certificar.

### 5.2 EXCLUSIONES A LA NORMA

Teniendo en cuenta los requisitos contemplados en la norma internacional NTC: ISO 9001:2000 se excluyen los siguientes requisitos:

- **Numeral 7.3 de la Norma NTC 9001:2000 “Diseño Y DESARROLLO”**, ya que los servicios que presta la Institución están enmarcados dentro de los lineamientos de la normatividad actual y de lo definido por el ministerio de Cultura y la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

- **Numeral 7.5.5 “PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO”**, ya que al ser su producto un servicio, no se requiere de la preservación de sus características.
- **Numeral 7.6 de la misma norma “CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN”**, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios del Instituto.

### **5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga con el talento humano existente y una adecuada gestión de los recursos captados, busca exceder las expectativas y necesidades culturales y turísticas de la comunidad, ofreciendo la mejor calidad en sus servicios, complementando así los procesos de cultura ciudadana.

### **5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.**

#### **Bibliotecas**

- Satisfacer las necesidades de información de los usuarios
- Aumentar y actualizar periódicamente la oferta de material bibliográfico y otras herramientas educativas con que cuentan las Bibliotecas.
- Promocionar y fomentar el aprendizaje a través del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, de acuerdo a las directrices definidas por el Ministerio de Cultura

## **Cultura**

- Potenciar los programas de Cultura Ciudadana en la comunidad del municipio de Bucaramanga
- Promover, desarrollar y ejecutar las políticas culturales contempladas en el Plan de Desarrollo cultural
- Incentivar y apoyar financiera y logísticamente las diferentes manifestaciones artísticas y culturales que surgen en el municipio de Bucaramanga.

## **Turismo**

- Promover y divulgar los atractivos turísticos y culturales del municipio de Bucaramanga, proyectándolos a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar estrategias de capacitación, sensibilización y promoción turística de la ciudad con los habitantes de Bucaramanga, para aumentar su competitividad como destino turístico.
- Fortalecer la calidad de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Bucaramanga.

## **5.5 INDICADORES DE CALIDAD.**

Después de haber identificado cada uno de los procesos conformados en el mapa de procesos encontrados en el numeral 5.6 de este documento, se procedió a la realización de caracterización de cada uno de los procesos. La caracterización consiste en tomar cada proceso, analizando su secuencia en el cual se desarrolla para el cumplimiento del mismo. Se toma el responsable de cada proceso y se llena una planilla, elaborada por el grupo ISO.

Esta planilla posee los siguientes datos a llenar para la respectiva caracterización de los procesos.

	NOMBRE DEL PROCESOS		Código: MC-D-01	
			Fecha:	
			Verión: 1	
			Elabora:	
			Revisó: Glengys E. Pedraza	
OBJETIVO:				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>RECURSOS</b>				
<b>DOCUMENTACIÓN</b>				
<b>REQUISITOS</b>				
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>				
<b>MEDICIÓN</b>				
<b>MECANISMO DE SEGUIMIENTO</b>				

Figura 3. Formato de caracterización.

Durante la realización de la caracterización de los procesos se encontraron algunos indicadores esenciales que nos ayudan en el desarrollo de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución. Los cuales

se analizaron, verificando su efectividad en algunos procesos. Véase indicadores de gestión en el numeral 9.3 de este documento.

La caracterización de los procesos se encontrará en el MANUAL DE CALIDAD. MA-D-05. Véase anexo A.

## **5.6 MAPA DE PROCESOS.**

Se analizó y se hizo un debate con cada uno de los integrantes del comité de calidad sobre los procesos principales a certificar del instituto, llegando así a un acuerdo de los puntos tratados.

Procesos principales propuestos:

- **1.** Biblioteca – Servicio bibliotecario. **2.** Emisora – Servicio radiofónico. **3.** Desarrollo cultural y turístico.
  
- **1.** De dirección – Planeación y gestión. **2.** De estructura – Servicios de biblioteca. **3.** De apoyo – Fomento y divulgación cultural y turismo.
  
- **1.** Bibliotecas: BPMGT, 3 satélites y emisora cultural entendida como apoyo a la promoción de los servicios bibliotecarios. **2.** Proyección cultural: Se define como toda actividad cultural realizada en espacios no convencionales dirigidos a la población en general; relacionados todos al plan de desarrollo cultural de la vigencia.

Después de un análisis profundo determinado por el comité de calidad en los procesos, se tomaron tres grandes procesos a certificar los cuales son los siguientes:

- **Bibliotecas Publicas Municipales**
- **Proyección y Difusión Cultural**
- **Fomento Turístico**

PROCESOS DE DIRECCIÓN: Comprende los procesos que se realizan para brindar dirección a la Institución y mantener un sistema eficaz. A este grupo pertenecen:

- Planificación y revisión por la dirección
- Medición, análisis y mejora

PROCESOS MISIONALES: Comprende los procesos que agregan valor para sus clientes

- **Bibliotecas Publicas Municipales**
- **Proyección y Difusión Cultural**
- **Fomento Turístico**

PROCESOS DE APOYO: Comprende los procesos que ayudan a los misionales a cumplir su misión:

- Gestión de recursos

Acorde con los procesos antes mencionados, se estableció el "mapa de procesos" para el Sistema de Gestión de la Calidad en el cual se visualiza la interrelación entre los tres grupos. Igualmente la interrelación de cada uno se presenta en la caracterización por medio de las entradas y salidas de cada proceso.

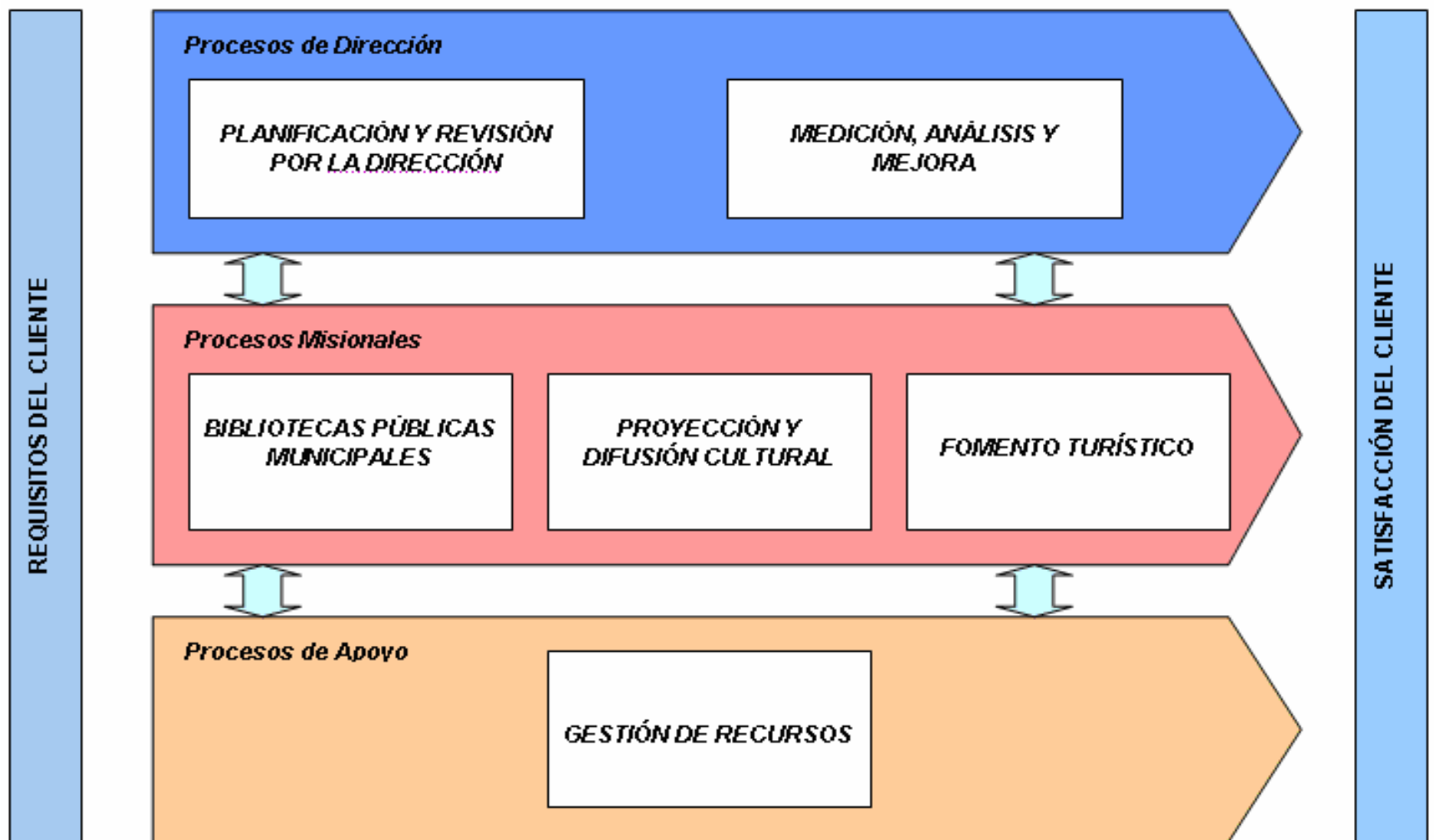


Figura 4. Mapa de Procesos.

## **5.7 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Y FUNCIONES**

La administración y representante legal del Instituto estará a cargo de su Director General, quien será agente del alcalde Municipal, de su libre nombramiento y remoción, su propósito principal es: Dirigir y administrar el Instituto Municipal de Cultura y Turismo con eficiencia y oportunidad de acuerdo a las políticas culturales del municipio y su Plan de Desarrollo Municipal de Bucaramanga.

Las funciones a cumplir son las siguientes:

- 1.** Representar legalmente al Instituto Municipal de Cultura en todos los actos que se deriven del ejercicio de su cargo.
- 2.** Diseñar y presentar al Consejo Directivo para su aprobación, las políticas culturales y el plan de desarrollo cultural para el Municipio, el cual deberá contener los programas, proyectos y actividades a realizar durante el periodo administrativo del Alcalde, bajo criterios prospectivos.
- 3.** Diseñar y presentar al Consejo Directivo para su aprobación, los cambios a la estructura orgánica del Instituto, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
- 4.** Administrar los recursos físicos, patrimoniales, financieros y de personal del Instituto Municipal de Cultura, emitiendo los actos administrativos necesarios para el buen funcionamiento y el desarrollo de la institución.
- 5.** Implementar las acciones que le demande el Consejo Directivo.

6. Dirigir las Subdirecciones Administrativa y Operativa que conforman el Instituto Municipal de Cultura e implementar las herramientas necesarias.
7. para el desarrollo, seguimiento, cumplimiento y evaluación de sus planes de gestión.
8. Elaborar la política financiera del Instituto y presentar el proyecto de presupuesto anual al Consejo Directivo para su aprobación.
9. Ordenar la ejecución presupuestal del Instituto Municipal de Cultura.
10. Convocar la elección del Consejo Municipal de Cultura y ejercer su Secretaría Técnica, implementando las herramientas necesarias para su funcionamiento y operatividad.
11. Presentar los informes de gestión al Señor Alcalde, Consejo Directivo, el Honorable Concejo Municipal y organismos de control, cuando estos los soliciten.
12. Velar por el cumplimiento de las normas legales que regulan el funcionamiento del Instituto Municipal de Cultura.
13. Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
14. Designar el Secretario del Consejo Directivo.
15. Designar el funcionario que lo reemplazará en sus ausencias temporales.
16. Convocar al Consejo Directivo a sesiones extraordinarias cuando lo estime conveniente.

- 17.** Suscribir los actos administrativos y celebrar los contratos que sean necesarios para el cabal desarrollo y ejecución de programas, conforme a las disposiciones legales vigentes reglamentaria y estatutaria.
  
- 18.** Promover y ordenar programas de capacitación técnica para funcionarios de la entidad en áreas afines a la misión y objetivos de la misma, estimulando la incorporación de nuevas tecnologías y métodos de trabajo de alto rendimiento empresarial.
  
- 19.** Ejercer control administrativo a la ejecución presupuestal, someter a la consideración y aprobación del Consejo Directivo en los plazos fijados por éste, los estados financieros, informes de ejecución presupuestal, planes y programas del Instituto, de acuerdo con los estatutos y demás normas.

## **6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

### **6.1 SENSIBILIZACIÓN**

Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el personal de Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT” requiere de una serie de sensibilizaciones y capacitaciones. El motivo de las sensibilizaciones esta basado a que el funcionario conozca más a fondo el objeto de la Institución y sus respectivas actividades que desarrollan. Encontramos que había funcionarios que no conocía el objetivo principal de algunas áreas o actividades, en esos tiempos el Instituto según el acuerdo 012 de 2006 de 26 de Abril modifica el nombre del “Instituto Municipal de Cultura” por “Instituto Municipal de Cultura y Turismo”, formándose así la subdirección de Turismo. Anexo F. Asistencia a capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios.

**Las etapas son las siguientes:**

#### **ETAPA I: ¿CONOZCO MI EMPRESA?**

**1. Número de Asistentes:** 45

**2. Fecha:** Abril 18 de 2006      **Inicio:** 8: 10 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

**3. Descripción de la Actividad:**

Inicialmente se realizó la presentación formal del Grupo ISO 9001 del IMCT, el cual está conformado por los estudiantes en práctica Fernando Castillo Fandiño y Ronald Sosa Macmahon, adscritos a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander.

A continuación se explicaron las razones por las cuales se va a trabajar en el IMCT, resaltando la importancia que tiene la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la institución. Los temas tratados fueron:

- ❖ Objetivos del sistema de gestión de la calidad en el IMCT
- ❖ Importancia de la participación de todo el talento humano en el proceso de certificación del IMCT
- ❖ Plan de sensibilización y capacitación a todo el personal del IMCT acerca de ISO 9001.

La tercera parte de la sensibilización consistió en el desarrollo de una actividad formativa y lúdica, que inició con la conformación de quince grupos heterogéneos de tres o cuatro personas, es decir, pertenecientes a diferentes áreas funcionales de la Institución. A continuación se colocaron quince papelitos dentro de una bolsa oscura, que contenían cada uno preguntas relacionadas con la historia, la estructura organizacional y principales funciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo; un participante de cada grupo aleatoriamente tomaba un papelito y se encargaba de leer la pregunta contenida al resto de sus integrantes.

Luego de quince minutos asignados para que resolvieran las preguntas seleccionadas, se realizó un panel en donde se expusieron las respuestas realizadas por cada grupo y entre todos se corrigieron los errores encontrados formulando las respuestas más acertadas.

#### **4. Conclusiones:**

- ❖ En general, existe un alto grado de conocimiento de la historia del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.
- ❖ Se evidencia poco conocimiento de todas las áreas funcionales del Instituto, especialmente a lo que se refiere a turismo.

- ❖ Algunas personas no conocen de forma adecuada la estructura organizacional del IMCT.
- ❖ Poco conocimiento de un sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Negatividad por parte de algunos empleados para el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en el Instituto.

## **ETAPA II: VISIÓN Y MISIÓN**

### **1. Número de Asistentes: 36**

**2. Fecha:** Abril 25 de 2006      **Inicio:** 8: 15 a.m.      **Fin:** 9:50 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

Esta segunda etapa de sensibilización se inició con una explicación sencilla y concreta de lo que es la visión, para que sirve y sus características; a continuación se realizaron unas breves preguntas a los empleados, los cuales fueron: cual es la visión de la Institución? y que cambios podrían establecer a esta visión actual?

Después de haber debatido la visión actual de la Institución, se explico la forma adecuada de cómo poder crear y construir un modelo de visión y las perspectivas generadas, dando a conocer la importancia de las perspectivas ya que estas indican el como se quiere logra y la visión define que se quiere lograr.

Posteriormente de haber explicado la importancia de la visión en una organización, se procedió a desarrollar una hoja de trabajo que consistía en crear una visión, pero para el área funcional donde elaboran.

Después el representante de cada grupo dio a conocer la visión creada por los mismo, analizando la relación que existe o si es complemento de la visión actual de la Institución.

Terminado la primera parte de la exposición que consistía en explicar la importancia de la visión en una organización, se procedió a analizar el significado: *porque y para que estamos aquí?*, siendo esta la misión que cada una de las personas de la Institución debe tener en cuenta, ya que la misión define nuestra responsabilidad sobre lo que ofrecemos a nuestros clientes, proveedores, empleados, comunidad y entorno de influencia.

Luego se resalto la misión de la Institución, analizando cuanta relación tiene con el propósito de los empleados y que tan motivadora es para los mismos.

Por eso se desarrollo otro taller en donde expresaban el por que y para que están aquí, basado en cada área funcional del instituto.

#### **4. Conclusiones:**

- ❖ Se evidencia un desacuerdo por parte de los empleados, tanto en la visión como en la misión del Instituto ya que no se sienten participes en propósito de los mismos.
- ❖ Algunas áreas funcionales tienen establecida su visión y misión, dando así un propósito mas claro en su deber diario.

### **ETAPA III: POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

**1. Número de Asistentes:** 45

**2. Fecha:** 18 de mayo de 2006. **Inicio:** 8: 10 a.m. **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

En esta etapa de sensibilización se dio a entender de manera corta y concreta el significado de los objetivos y la política de calidad, también se explico lo importante que es para la institución tener establecida una política y objetivos de calidad. Después se desarrollo con todos los funcionarios de la institución un taller en donde establecían los objetivos y políticas de calidad basado en lo explicado anteriormente.

### **4. Conclusiones:**

- ❖ Él por que la implementación de la política y los objetivos de calidad y la importancia para la institución.
- ❖ Como desarrollar basado en parámetros objetivos y políticas de calidad para cualquier institución o empresa.

## **ETAPA IV: PRINCIPIOS Y VALORES**

### **1. Número de Asistentes: 41**

**2. Fecha:** 26 de mayo de 2006. **Inicio:** 8: 10 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

Se resalto la Misión y Visión establecida por el aporte de todos los funcionarios en una de las sensibilizaciones desarrolladas por el grupo ISO y se dio a conocer la política y los objetivos de calidad, los cuales fueron planteados y concretados por

el comité de calidad basándonos en las propuestas de los funcionarios del instituto.

Luego se explicó la importancia y el significado de los valores y principios en una organización ya que por medio de estos creamos nuestra cultura corporativa con valores sólidos y esenciales que impulsen a la misma generando así ventajas competitivas con las demás entidades.

Después proseguimos a desarrollar un taller basado en los valores que creen que se encuentren y aquellos que falten en nuestra institución y en cada una de las áreas funcionales. Incluyendo en dicho taller se pidió que desarrollara el logo que represente al instituto en la certificación de ISO 9001.

#### **4. Conclusiones:**

- ❖ Los funcionarios del instituto tienen conocimiento de los valores y principios esenciales de nuestra vivencia cotidiana.
- ❖ En el instituto no se tiene definidos unos principios y valores que incentiven a los funcionarios y creen en ellos una ventaja competitiva.

### **ETAPA V: ANÁLISIS MATRIZ DOFA**

**1. Número de Asistentes:** 29

**2. Fecha:** 16 de Junio de 2006.      **Inicio:** 8: 00 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala Santander I del IMCT

**3. Descripción de la Actividad:**

Esta etapa de sensibilización se explica la importancia de la matriz **DOFA** para el instituto; ya que **DOFA** es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica

que permite trabajar con toda la información que posea sobre su organización, útil para examinar sus **Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas**.

El **DOFA** debe hacer la comparación objetiva entre la organización frente a otras organizaciones para determinar fortalezas y debilidades, y realizar una exploración amplia y profunda del entorno que identifique las oportunidades y las amenazas que en él se presentan para encontrar los factores claves de éxito.

**DOFA** tiene dos focos, por una parte se enfoca en la organización en sí (**ENFOQUE INTERNO**) lo que se busca es determinar los factores sobre los cuales se puede actuar directamente, y por otra, lo hace en su entorno (**ENFOQUE EXTERNO**), busca identificar factores que afecten a la organización (llámese producto, unidad estratégica de negocios, línea de productos, etc.), de manera positiva o negativa, con el fin de potenciarlos o minimizarlos de acuerdo con su efecto.

Se llego en este primer análisis de la sensibilización **DOFA** la parte cultural, la cual se analizó su parte interna, como son las debilidades y fortalezas y la parte externa, la cual no se pudo completar debido al tiempo.

#### **4. Conclusiones**

- ❖ Los funcionarios del instituto tienen una gran preocupación por sus recursos debido a que sienten escasez en el mismo en el momento de desarrollar su trabajo.
- ❖ Poca comunicación entre las diferentes áreas de la institución, teniendo así problemas en el desarrollo de cualquier evento y por consiguiente disminuyendo la calidad de las actividades culturales.
- ❖ Son consientes de su capacidad como trabajadores, personas y respeto por la institución.

- ❖ Falta de comunicación hacia el usuario ya que hay poca o falta de información de los eventos que se presentan en la institución y poco conocimiento de la misma.
- ❖ Hay preocupación por parte de los funcionarios debido a que en un futuro haya un cambio de administración a una caja de compensación.
- ❖ Los funcionarios son conscientes de la falta de mantenimiento en los equipos y la actualización de los materiales presentes en las bibliotecas.
- ❖ Falta de personal adecuado para cumplir con algunas labores de gran importancia en caso de alguna emergencia.

Los resultados de la matriz se encuentran establecidos en el numeral 4.3 de este documento. Diagnóstico inicial.

## **ETAPA VII: ANÁLISIS MATRIZ DOFA**

### **1. Número de Asistentes: 25**

- 2. Fecha:** 30 de Junio de 2006.      **Inicio:** 8: 10 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.  
**Lugar:** Sala de conferencias del IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

Siguiendo con el capítulo de Matriz **DOFA**, en esta capacitación se finalizó el área cultural y bibliotecas, estas son las áreas en la que los funcionarios están más relacionados o tiene más conocimiento; en tanto el área de turismo se presentó un problema debido a que los funcionarios conocen muy poco de la misma. Por esta razón más adelante se va a desarrollar una capacitación a los funcionarios dando a conocer sobre el área de turismo.

#### **4. conclusiones:**

- ❖ Son concientes de que hay escasez de equipos de punta para la investigación de documentos o libros que son requeridos por el usuario.
- ❖ Tienen muy claro que el usuario es primordial en este tipo de instituciones, el cual si no se da una buena divulgación o promoción al usuario sobre las actividades ofrecidas en la institución se perdería gran parte de la población y oportunidades de mejorar.

### **ETAPA VIII: TURISMO**

#### **1. Número de Asistentes: 26**

- 2. Fecha:** 8 de Septiembre de 2006. **Inicio:** 8: 10 a.m. **Fin:** 9:05 a.m.  
**Lugar:** Sala de conferencias del IMCT

#### **3. Descripción de la Actividad:**

En esta etapa de capacitaciones, la subdirectora de turismo Margarita Gómez Cubillos, explicó de forma clara y concisa dicha área, así como sus funciones y sus objetivos hacia la comunidad en general. Se desarrollo un espacio de dudas para aclarar aquellas que los funcionarios tenían presente, debido a que el área de turismo tiene poco tiempo de estar presente en la institución.

#### **4. Conclusiones:**

- ❖ Dar a conocer a los funcionarios del instituto municipal de cultura y turismo la importancia y la incidencia que tiene al área de turismo hacia la comunidad.

- ❖ Todo funcionario del instituto debe conocer cada una de las áreas de la institución, ya que en momentos de alguna consulta por parte de algún usuario en particular hacia un funcionario, el debe saber o debe poder explicar dicha consulta por el área a al cual se le esta preguntando.
- ❖ Importancia y beneficios que trae el turismo para la ciudad de Bucaramanga.



Foto 11. Sensibilización y capacitaciones a los funcionarios

## 6.2 CAPACITACIÓN

El motivo principal de las capacitaciones expuestas a los funcionarios por el grupo ISO, es dar a conocer el funcionamiento, los pasos, definiciones, que se requieren para la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad con la norma NTC ISO 9001:2000

## **CAPACITACIÓN ETAPA I: INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**1. Número de Asistentes:** 32

**2. Fecha:** Junio 7 de 2006      **Inicio:** 8:10 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

**3. Descripción de la Actividad:**

La capacitación se inició con una rápida explicación sobre como la calidad ha evolucionado con el paso del tiempo, desde que el hombre empezó a perfeccionar sus técnicas de caza, pasando por la revolución industrial hasta la concepción moderna de calidad, que se encuentra inmersa en lo que se refiere a un sistema de gestión de calidad. La calidad ha evolucionado a través de los tiempos desde los principios hasta nuestro presente. Las fabricas u organizaciones han cambiado su concepto de calidad, iniciando desde el control de la calidad pasando por el aseguramiento de la calidad y la calidad total hasta llegar al sistema de gestión de la calidad.

En una segunda parte de la actividad se explicaron detenidamente algunos conceptos básicos referentes a la terminología básica necesaria en la implementación de un sistema de gestión de calidad, con la finalidad de que los funcionarios del instituto entendieran algunos conceptos que pueden ayudar a entender la norma ISO 9001: 2000

La capacitación se realizó en un 50%, en razón a que al final de la misma se presentó un espontáneo y provechoso foro de discusión acerca de los problemas más importantes que aquejan a la sección de Bibliotecas, los cuales están afectando la calidad en el servicio ofrecido a la comunidad.

#### **4. Conclusiones:**

- ❖ Los funcionarios tienen una concepción acertada del servicio de calidad, que en últimas busca la satisfacción de los clientes del Instituto.
- ❖ Los funcionarios comprenden quienes son los usuarios finales, pero no tiene en cuenta el concepto de cliente interno.
- ❖ En la sección de Bibliotecas han ocurrido errores internos que trascienden en una mala calidad y la no-prestación de los servicios ofrecidos a los usuarios de la misma:
  - No-atención al público después de las 4:30 p.m.
  - Falta de recursos para una buena prestación del servicio
  - Falta de revistas importantes en la sección de hemeroteca por no-renovación a tiempo de las suscripciones o por que nunca se han realizado las mismas.
  - Falta de planeación en los horarios de los empleados de la Biblioteca, lo que origina que a veces unos se encuentren desocupados, mientras otros no dan abasto, e inclusive se han presentado desatenciones a usuarios por no presencia de empleados
  - Problemas de seguridad con los usuarios
  - Falta de solidaridad entre empleados, ya que algunos no gustan de realizar ciertas funciones en diferentes secciones de la Biblioteca.
  - Falta de sentido de responsabilidad de los funcionarios OPS.

### **CAPACITACIÓN ETAPA II: INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**1. Número de Asistentes:** 29

**2. Fecha:** Julio 21 de 2006      **Inicio:** 8:10 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

Continuando con la capacitación, se hizo un pequeño resumen de lo explicado en la anterior capacitación.

Esta capacitación consistía en dar una pequeña introducción de la calidad y su evolución, la cual fue avanzando desde la prehistoria hasta nuestros días, partiendo desde el control de la calidad hasta el conocido ahora como sistema de gestión de la calidad; se dio a entender que es un sistema de gestión de la calidad su importancia y ventaja al aplicarlo a nuestra institución, pero para esto requerimos de una herramienta de suma importancia la cual es la norma ISO 9001:2000.explicando parte de dicha norma.

### **4. conclusiones:**

- ❖ Gran parte de los funcionarios relacionan bien los términos relacionado con la norma y algunos conceptos básicos.
- ❖ Reconocen las entradas y las salidas del proceso que realiza cada funcionario en el instituto.
- ❖ Identifican el ciclo de mejora continua PHVA en cada área.

### **CAPACITACIÓN ETAPA III: QUE ES Y QUE NO ES ISO 9001:2000**

**1. Número de Asistentes:** 25

**2. Fecha:** septiembre 1 de 2006      **Inicio:** 8:00 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

Iniciando el proceso de capacitaciones, esta etapa, la etapa tres, tiene que ver con un recordéis de lo que se ha llevado en las anteriores capacitaciones y un análisis superficial de los puntos a trabajar en la norma ISO 9001:2000.

Se dio a entender un poco más algunos significados como lo son ¿que es un sistema de gestión de la calidad? ¿Que es calidad? ¿Gestión de recursos? ¿Qué es un proceso? Y más enunciados que son de importancia para poder llegar a entender con mayor claridad la norma en si.

Terminando la capacitación se procedió a desarrollar un taller sobre lo explicado en la exposición planteada, con el fin de determinar que tan claro están o quedaron los conocimientos sobre lo dicho en esta etapa tres de la capacitación.

### **4. conclusiones:**

- ❖ Tienen claros algunos conceptos básicos de la norma ISO 9001:2000.
- ❖ Identifican las entradas y las salidas del proceso que realiza cada funcionario en el instituto y el debido manejo de los recursos para tener un servicio adecuado con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.
- ❖ Tienen claro el significado del enfoque al cliente, siendo este uno de los puntos importantes y claves del sistema de gestión la calidad.

## **CAPACITACIÓN ETAPA IV: DOCUMENTACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD**

**1. Número de Asistentes:** 31

**2. Fecha:** septiembre 22 de 2006      **Inicio:** 8:00 a.m.      **Fin:** 9:30 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias IMCT

### **3. Descripción de la Actividad:**

En esta etapa de capacitaciones se explicó la ley 872 del año 2003, por la cual se creó el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como herramienta de gestión sistemática y transparente, que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción en la prestación de servicios.

En la segunda parte de la capacitación se explicaron que son y las diferencias entre entes normalizadores, entes acreditadores y entes certificadores. De estos últimos se hizo énfasis en las tres principales empresas certificadoras de sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en Colombia: ICONTEC, SGS y BVQI.

### **4. Conclusiones:**

- ❖ Se dio a conocer la Historia de la calidad, así como el fin o el objeto de la misma.
- ❖ Se mostró y se explicaron algunos puntos de la norma, para dar a entender un poco más sobre esta etapa de la aplicación del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Se dieron a conocer algunos entes certificadores presentes para la obtención de la certificación con la norma ISO 9001:2000.

## **CAPACITACIÓN ETAPA V: DOCUMENTACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD**

**1. Número de Asistentes:** 25

**2. Fecha:** septiembre 29 de 2006      **Inicio:** 8:00 a.m.      **Fin:** 9:00 a.m.  
**Lugar:** Sala de Música

### **3. Descripción de la Actividad:**

En esta etapa de la capacitación se finalizó con el numeral 4.2 de la norma el cual se refiere a los requisitos de la documentación, el numeral 4.2.2 referente al manual de calidad, el numeral 4.2.3 y 4.2.4 basado en el control de la documentación y control de registros.

Se explicó cada uno de los puntos mencionados anteriormente, con el propósito de dar a entender el significado y la importancia del manual de calidad para la institución.

Ya que siendo este el documento que es entregado al ente certificador encargado de dar el visto bueno para la certificación del Instituto Municipal de Cultura y Turismo.

### **4. Conclusiones:**

- ❖ El funcionario tiene conocimiento del significado y la importancia del manual de calidad para la institución.
- ❖ Entendieron la importancia que tienen los registros en una institución o en una empresa para el mismo funcionario o para la institución en sí, ya que ellos nos evidencian alguna actividad que se está ejecutando de una forma correcta o incorrecta.
- ❖ También se dio a conocer la importancia que se tiene el control de los mismos, tanto para los registros como para los documentos.

## **CAPACITACIÓN ETAPA VI: DOCUMENTACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD**

**1. Número de Asistentes:** 31

**2. Fecha:** Octubre 20 de 2006    **Inicio:** 9:00 a.m.    **Fin:** 10:00 a.m.

**Lugar:** Sala de Música – Santander 1

### **3. Descripción de la Actividad:**

En esta etapa de capacitaciones se explico de forma rápida documentación y manual de calidad y se desarrollo el taller que sé tenia pendiente, dicha capacitación; también se dio por visto el video de turismo, en donde nos muestra la ciudad y sus sitios turísticos y de grata estadía, debido a que este video sé tenia pendiente por que en capacitaciones pasadas no se tuvo el tiempo necesario para proyectarlo.

### **4. Conclusiones:**

- ❖ La diferencia que existe con los diferentes documentos pedidos o exigidos por la norma ISO 9001:2000.
- ❖ El funcionario tiene conocimiento del significado y la importancia del manual de calidad para la institución.
- ❖ Entendieron la importancia que tienen los registros en una institución o en una empresa para el mismo funcionario o para la institución en si, ya que ellos nos evidencian alguna actividad que se esta ejecutando de una forma correcta o incorrecta.
- ❖ Se dio a conocer a Los funcionarios el significado de plan de calidad, manual de procedimientos, guías y de mas documentos de la norma

## **CAPACITACIÓN ETAPA VII: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

**1. Número de Asistentes:** 29

**2. Fecha:** Noviembre 3 de 2006

**Inicio:** 9:00 a.m.

**Fin:** 10:00 a.m.

**Lugar:** Sala de Conferencias

### **3. Descripción de la Actividad:**

Para esta etapa de capacitación se desarrollo el formato a utilizar para la caracterización de los procesos de la institución.

El formato se explicó de forma clara cada uno de los pasos para que así los funcionarios no tuviesen ninguna duda acerca de cómo desarrollar dicho formato, así como se iba explicando se iba eliminando dudas, por esta razón cada funcionario poseía en sus manos una replica exacta del formato para que se familiarizara con el, ya que mas adelante se va a trabajar con ellos en la realización del mismo.

### **4. Conclusiones:**

- ❖ Se dio a entender la importancia de la caracterización de los procesos para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en la institución.
- ❖ Conocer el funcionamiento exacto y adecuado en los procesos de cada funcionario así como su importancia.

## **CAPACITACIÓN ETAPA VIII: PASOS PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN**

**1. Número de Asistentes:** 24

**2. Fecha:** Noviembre 17 y 24 de 2006      **Inicio:** 9:00 a.m.      **Fin:** 10:00a.m.  
**Lugar:** Sala de Conferencias

### **3. Descripción de la Actividad:**

En esta etapa de capacitación se dio a conocer a los funcionarios un video acerca de cuales son los pasos del proceso de certificación, el cual tuvo una duración de 40 minutos aproximadamente. En el video se hablo claramente de los pasos con

ejemplos de cada uno, para que los funcionarios presentes entendieran la importancia y el proceso para llegar así a una certificación de nuestra institución.

#### 4. Conclusiones:

- ❖ Entendieron la importancia de la certificación y son consientes que con la ayuda de todos se llegara a un rápida certificación de la institución.
- ❖ Tienen claro los pasos del proceso de certificación.
- ❖ Tienen claro los pasos del proceso o la aplicación de un sistema de gestión de la calidad.



Foto 12. Sensibilización y capacitación a los funcionarios.

### **6.3 OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES**

En esta etapa de sensibilización y capacitación, se pudo observar en algunos funcionarios de la institución la negatividad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, su opinión fue que el instituto no estaba listo para la implementación de un SGC, debido a que no contaba con los recursos necesarios para dicho proceso. Otra observación que se pudo tomar fue la falta de compromiso e interés de varios funcionarios al momento de desarrollar las sensibilizaciones y capacitaciones programadas por el grupo ISO, debido a esto se tomaron medidas drásticas para que el personal asistiera obligatoriamente a las reuniones programadas.

Los funcionarios entendieron la importancia y los beneficios que trae certificar los procesos misionales de la institución con la norma NTC ISO 9001:2000, así como los pasos o procedimientos requeridos por la norma para la implementación y obtención del certificado de calidad.

## **7. DISEÑO DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD**

### **7.1 ANÁLISIS DE DISCREPANCIAS**

Se tomaron resultados basados en el diagnóstico inicial, numeral 4.3 de este libro, que hacía referencia de la norma con respecto a la organización, el cual se detectó la falta de algunos requisitos exigidos por la norma. Los seis procedimientos exigidos por la norma, manual de calidad y los formatos necesarios para la toma de evidencia del sistema.

Otros documentos fueron examinados como son el manual de funciones y manual de procedimientos establecidos por la institución, se halló algunos procedimientos que no se cumplían y otros que desarrollaban actividades diferentes a lo que estaba planteado.

### **7.2 AJUSTE DE LAS PRIORIDADES RELATIVAS A LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Para el desarrollo de esta tarea se clasifica la documentación y definir jerarquía utilizando el criterio de la pirámide que aparece en la ISO 10013:94, donde se ubica en el nivel más alto el manual de calidad, en el segundo nivel los procesos y en el tercer nivel instrucciones, registros, especificaciones y otros documentos.

- Manual de Calidad
- Mapa de procesos/Funciones.
- Manual de Procedimientos documentado para:
  - Control de documentos
  - Control de los registros de calidad
  - Auditorías internas.
  - Control de no conformidades.

- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
  
- Registros para:
  - Revisiones efectuadas por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Acciones de formación del personal.
  - Revisión de los requisitos relacionados con los servicios prestados.
  - Evaluación de proveedores.
  - Evaluación de la satisfacción del cliente.

### **7.3 ELABORACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA CADA ELEMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para la ejecución del plan de acción se designo coordinador de calidad al estudiante con responsabilidad y autoridad para el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyado por la Dirección General y Subdirecciones de la institución.

Se creó el Comité de Calidad, conformado por:

- Director General
- Coordinador de Aseguramiento de la Calidad
- Subdirector Administrativo y Financiero
- Subdirector de Turismo
- Jefe de Oficina Asesora Jurídica
- Asesor Oficina de Control Interno

Después de las sensibilizaciones y capacitaciones se dio cumplimiento al plan de acción trazado para el presente proyecto, quedando plasmado en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, conformado por el Manual de Calidad, ver

anexo A. MA-D-05; Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se partió de la identificación, interacción y caracterización de procesos, se estructuraron los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, ver anexo C; los formatos y los registros, los cuales se diseñaron con el fin de servir de registros de los procedimientos llevados a cabo en el SGC, siguieron el estándar definido para la elaboración y control de documentos, ver anexo C, y manual de funciones, el cual es estipulado por la resolución N° 024 de 15 de Marzo de 2006, por el cual se ajusta el Manual específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de personal del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, ver anexo B.

#### **7.4 AJUSTE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Debido a que en el manual de procedimientos hallaba algunas diferencias con los procesos que se desarrollaban en la institución, se procedió hacer una actualización de dicho manual; para esto fue necesario socializar con cada uno de los funcionarios responsables de los diferentes procesos, el cual consistía en hablar con los diferentes funcionario participes del proceso, comparando los pasos de dicho proceso y determinando si se cumplía, de lo contrario replanteábamos el proceso, estructurándolo de la manera adecuada.

#### **7.5 VALIDACIÓN DEL DISEÑO DE LOS ELEMENTOS**

La validación de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad se fue estableciendo al momento de la implementación de dicha documentación y formatos utilizados por los responsables de los procesos, determinando el fácil manejo y uso de los mismos.

## **8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **8.1 ELABORACIÓN O AJUSTE DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La estructura documental del Sistema de Gestión Calidad que se elaboró para la implementación en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”, es: manual de calidad, manual de funciones, procedimientos, formatos y otros documentos. Véase anexo A, Manual de Calidad; anexo B, Manual de Funciones y anexo C. Procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2000

### **8.2 EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS DE ADECUACIÓN**

Después de haber desarrollado los documentos, procedimientos y formatos, para el cumplimiento de los requisitos de la norma, fue necesario hacer una inspección del manejo de dichos formatos a los responsables de cada procesos, determinando así las falencias que se pudieran encontrar en los formatos y procedimientos planteados, con el objetivo de corregir esos errores en compañía de los responsables de cada proceso.

### **8.3 APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Luego de los ajustes realizados a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se convocó una reunión al comité de calidad, donde se dio a conocer la documentación necesaria para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos documentos fueron revisados por cada responsable del proceso y posteriormente aprobados por la directora general. Durante la reunión se estableció que para algún cambio que se presente en los procesos que afecten al sistema, se debe cumplir con el procedimiento “Control de Documentos”, donde explica el registro de los cambios y su aprobación.

#### **8.4 ELABORACIÓN DEL MANUAL FUNCIONES**

**RESOLUCIÓN No. 024 de 15 DE MARZO DE 2006** Por la cual se ajusta el manual específico de Funciones y Competencias laborales para los empleos de la Planta de Personal del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Véase anexo B. MANUAL DE FUNCIONES. GR-D-01

#### **8.5 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

El manual de calidad se desarrollo por el grupo ISO, al terminar todas las actividades y tener bien definidos todos los procesos para el buen funcionamiento del instituto, que le permitiera el mejoramiento de sus servicios, el cual fue definido de la siguiente manera: generalidades del manual de calidad, campo de aplicación, presentación de la institución, sistema de gestión de la calidad, el cual incluye: caracterización de los procesos, responsabilidad de la dirección, prestación de servicios, medición, análisis y mejora; y por últimos sus anexos, los cuales contienen las caracterizaciones de los procesos con sus respectivos indicadores y la evaluación de desempeño realizada a los funcionarios de la institución. Véase anexo A. MANUAL DE CALIDAD. MA-D-05.

## **9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **9.1 PUESTA EN MARCHA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Este punto estuvo encaminado a orientar al personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del SGC, con el propósito de evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la NTC-ISO 9001: 2000.

Después de la realización de la documentación de los procesos de la empresa y los exigidos por la norma ISO 9001-2000 se realizó las siguientes etapas para dar a conocer a los funcionarios los documentos pertinentes y formatos necesarios para la obtención de evidencia de los procesos.

Se desarrollaron reuniones con los funcionarios para explicar la documentación a implementar y la forma de llenar los formatos; luego se procedió a entregar la documentación pertinente al responsable de cada área. Después de un tiempo se pasaba por cada área de trabajo efectuando revisiones periódicas de los formatos y registros diligenciados con el fin de estipular el nivel de implementación.

### **9.2 AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**

El desarrollo de la Auditoría Interna se encuentra plasmado en el Anexo D. del presente documento, el cual determina el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 del S.G.C implementado en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

### **9.3 SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO**

El seguimiento y desempeño de los procesos se mide basado en los indicadores de gestión, que se presentan a continuación, estos son un sistema que permite monitorear de forma continua, las variables que son factores críticos de éxito, así como las variables que exigen control, en búsqueda del mejoramiento de las decisiones que sobre el presente y futuro de la institución se tome.

**Tabla 2. Indicadores de Gestión**

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Fortalecer la calidad de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Bucaramanga.		X	Nº de personas capacitadas	Nº de prestadores de servicios capacitados/Nº población total de prestadores de servicios turísticos*100	40%	Trimestral	Subdirección De Turismo	Formatos de asistencia	FOMENTO TURISMO
		X	Porcentaje de actividades de sensibilización realizadas	Nº de actividades de sensibilización realizadas/Nº de actividades de sensibilización programadas*100	20%	Trimestral	Subdirección De Turismo	Convenios	FOMENTO TURISMO
		X	Nº de eventos en los que participó la Subdirección de Turismo	Nº de eventos asistidos/Nº de eventos programadas*100	20%	Trimestral	Subdirección De Turismo	Carta de invitación a los eventos	FOMENTO TURISMO
Promover, desarrollar y ejecutar las políticas culturales contempladas en el Plan de Desarrollo cultural.		X	Numero de eventos realizados	Nº de actividades realizadas/Nº de actividades programadas	80%	Anual	Extensión Cultural	Planilla de actividades	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Incentivar y apoyar financiera y logísticamente las diferentes manifestaciones artísticas y culturales que surgen en el municipio de Bucaramanga.		X	Numero de asistentes a eventos	Nº de asistentes a eventos/Nº de asistentes programados	80%	Anual	Extensión Cultural	Planilla de asistentes a actividades	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL
Atender a la demanda de material bibliográfico de los usuarios de la ciudad de Bucaramanga		X	Nº de usuarios en BPMG y Satélites	Nº de usuarios asistidos/Nº de usuarios programados	80%	Mensual	Procesos Técnicos	Formato movimiento de usuarios	BIBLIOTECAS PUBLICAS MUNICIPALES
Analizar la utilización de colección bibliográfica, audiovisuales y equipos.		X	Nº de consultas realizadas	Nº de consultas realizadas/Nº de consultas programadas	80%	Mensual	Procesos Técnicos	Formato movimiento de colecciones	BIBLIOTECAS PUBLICAS MUNICIPALES

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Proporcionar formación a los funcionarios siendo más competentes, en el cumplimiento de sus actividades.	X		Nº de capacitaciones realizadas a los funcionarios	Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas * 100	60%	Anual	Subdirección Administrativa y Financiera	Programador de capacitaciones	GESTIÓN DE RECURSOS
Mejorar las instalaciones físicas, para elevar la satisfacción de usuario	X		Nº de mantenimiento ejecutado en la Institución	Mantenimiento ejecutado / mantenimiento programado * 100	80%	Anual	Subdirección Administrativa y Financiera	Programador de mantenimiento	GESTIÓN DE RECURSOS
Satisfacer las necesidades de información y servicio de los usuarios.	X		Satisfacción de cliente	$N \text{ de clientes satisfechos} * 100 / n \text{ de clientes encuestados}$	80%	Mensual	Subdirección Técnica	Encuesta de satisfacción	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Satisfacer las necesidades de información y servicio de los usuarios.	X		Porcentajes de reclamos solucionados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos solucionados}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos presentados}} * 100$	80%	Mensual	Dirección General	Planilla de quejas y reclamos	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
Mejorar continuamente los procesos que garanticen la prestación de los servicios al usuario.	X		Porcentajes de acciones de mejora	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones implementadas eficazmente}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones correctivas presentadas}} * 100$	90%	Semestral	Dirección General	Registro de no conformidades y plan de mejora	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
Incentivar y apoyar financiera y logísticamente los diferentes proyectos culturales que surgen en el municipio de Bucaramanga.		X	Nº de solicitudes ejecutadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes aprobadas}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes presentadas}} * 100$	60%	Mensual	Dirección General	Solicitudes externas	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Satisfacer las necesidades de información y servicio de los usuarios.	X		Atención al público	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ de personas que solicitan atención}} * 100$	60%	Mensual	Dirección General	Control de atención al público y solicitud de atención	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## **10. VALIDACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN**

### **10.1 EVALUACIÓN DE LA VALIDACIÓN**

La evaluación de la validación se encuentra plasmada en la Auditoría Interna la cual se haya en el Anexo D del presente documento, el cual determina el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 del S.G.C implementado en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, esta evaluación fue desarrollado por dos auditores capacitados para el desarrollo de este proceso, con una duración de dos días, presentando así el informe correspondiente de la auditoría.

### **10.2 SOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Para resolver las no conformidades encontradas, se utilizará una herramienta fundamental llamada el ciclo PHVA o ciclo de mejora continua, como vemos los pasos del Ciclo PHVA requieren recopilar y analizar una cantidad sustancial de datos. Para cumplir el objetivo de mejora deben realizarse correctamente las mediciones necesarias y alcanzar consenso en la definición de los objetivos. En el Anexo E de este documento encontraremos el plan de acción a desarrollar para el cierre de dichas no conformidades halladas.

#### **1. Planificar:**

- Involucrar a la gente correcta.
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados

- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

## **2. Hacer:**

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas.
- Recopilar los datos apropiados

## **3. Verificar:**

- Analizar y desplegar los datos
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

## **4. Actuar:**

- Incorporar la mejora al proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- Identificar nuevos proyectos/problemas

Disponemos de una serie de herramientas para desarrollar esta tarea, son las llamadas “Herramientas de la Calidad” y la mayoría se basa en técnicas estadísticas sencillas. Dos de ellas a utilizar son:

- Diagramas de Causa-Efecto
- Listas de Verificación

## **11. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

### **11.1 AUDITORÍAS INTERNAS**

La auditoría interna, constituye el mecanismo que permite llevar a cabo el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una entidad pública por servidores o áreas de la entidad independientes a su ejecución, a fin de determinar si los recursos se han utilizado con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia; si se han observado las normas internas y externas que les sean aplicables, permiten revelar los aspectos más importantes de la gestión y los resultados obtenidos, satisfaciendo a los diferentes grupos de interés. Su objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, los planes, los programas y los proyectos así como sobre irregularidades o errores presentados en la operación de la entidad, apoyando a la dirección en la toma de decisiones necesaria a corregir las desviaciones, sugiriendo las acciones de mejoramiento correspondientes.

La auditoría interna deberá tener alcance en cuatro aspectos básicos de evaluación a la administración pública: Cumplimiento, Soporte organizacional, Gestión y Resultados. Ellos determinan los métodos de Auditoría a realizar.

#### **Ventajas de la auditoría interna**

- Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.

- Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

### **Requisitos del trabajo de auditoría interna**

- Las revisiones han de ser efectuadas por personas que posean conocimientos técnicos adecuados y capacitación como auditores.
- El auditor debe mantener una actitud mental independiente.
- Tanto en la realización del examen como en la preparación del informe debe mantenerse el debido rigor profesional.
- El trabajo debe planificarse adecuadamente ejerciéndose la debida supervisión por parte del auditor de mayor experiencia.
- Debe obtenerse suficiente información (mediante inspección observación, investigación y confirmaciones) como fundamento del trabajo.

Unos de los seis procedimientos exigidos por la norma es la Auditoría Interna, ver Anexo C de este documento. En donde encontraremos los pasos o actividades con los respectivos responsables para el desarrollo de la misma.

## **11.2 AUDITORÍAS EXTERNAS**

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Auditor sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La Auditoría Externa o Independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una Auditoría Externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto o servicio del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

## 12. CONCLUSIONES

- La implementación de SGC ha servido al Instituto Municipal de Cultura y Turismo para mejorar la planeación y medición de los procesos, actividades y programas propuestos por la institución, consolidando la calidad de sus servicios, compartiendo así conocimiento con los funcionarios, logrando crecimiento y solidez en el saber.
- La capacitación brindada a los funcionarios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo sirvió de gran ayuda, ya que facilitó el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, conociendo la documentación existente, debilidades, fortalezas y pensamientos de los funcionarios acerca de la implementación.
- Los indicadores propuestos han empleado un papel importante para el conocimiento del estado actual de los procesos en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT), facilitando así el control de la gestión y la toma de decisiones.
- El sistema de mejora continua, fué la mejor fuente de elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. A disposición del personal quedaron todos los documentos por escrito y en medio magnético.
- La ejecución de la auditoría interna efectuada en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, fue de gran ayuda ya que dió a mostrar a los funcionarios y demás directivos de la institución las fortalezas y debilidades que se tienen,

Con el propósito de tomar acciones correctivas y preventivas, mejorando así constantemente en sus procesos.

- El desarrollo de del trabajo en modalidad práctica empresarial, realizado en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga, representó un aporte a nivel profesional, ya que brindó la oportunidad de aplicar en el campo laboral todo los conocimiento adquiridos en nuestros estudios universitarios y conocer de un tema con poco conocimiento al momento del inicio de la práctica.

### **13. RECOMENDACIONES**

- Distribuir los procedimientos correspondientes a cada funcionario responsable del mismo.
- Aumentar constantemente el grado de conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de la Norma ISO 9001 al personal Directivo y Profesionales y Técnico.
- Realizar a intervalos planificados reuniones para revisar el avance del Sistema de Gestión de Calidad y los Indicadores de cada uno de los procesos, como herramienta para la identificación de oportunidades de mejora y establecimiento de acciones.
- Unificar esfuerzos para que las actividades del Sistema de Gestión de Calidad SGC, MECI y la Ley 594 de Documentación sean unificadas y cumplir con los tres al tiempo.
- Mejorar los mecanismos de comunicación interna en el IMCT, de manera que sean eficaces y que permitan una fuente de información única de las actividades de Planeación y Gestión de la Institución.
- Disponer de un recurso que coordine, asesore y facilite la transmisión con el grupo de Dirección el conocimiento de los Sistemas de Gestión así como verificar el avance de actividades a los responsables de su implementación y mantener informada a la Dirección del avance de las actividades implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Incentivar a los funcionarios a participar más en el mejoramiento del Sistema de gestión de la Calidad del servicio, otorgándoles o reconociéndoles el aporte hecho al sistema.

## **BIBLIOGRAFÍA**

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos NTC ISO 9001. Bogotá D.C. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño NTC ISO 9004. Bogotá D.C. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad NTC ISO 9000. Bogotá D.C. 2000.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 1075. Guía para la numeración de divisiones y subdivisiones en documentos escritos. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2002. 4p.

## **ENLACES**

[www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)

**ANEXO A**

**MANUAL DE  
CALIDAD**

**MA – D – 05**

# **INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO**



# **MANUAL DE CALIDAD**

**MA – D – 05**



 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD	1
1.1 OBJETIVO	1
1.2 ALCANCE	1
2. CAMPO DE APLICACIÓN	2
2.1 EXCLUSIONES	2
2.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	2
2.3 AUTORIZACIÓN	3
3. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	4
3.1 HISTORIA	4
3.2 FUNCIONES	12
3.3 SERVICIOS PRESTADOS	13
3.4 CULTURA ORGANIZACIONAL	15
3.4.1 Misión	15
3.4.2 Visión	16
3.4.3 Valores corporativos	16
3.5 ORGANIGRAMA	19
3.5.1 Organigrama de la Institución	19
3.5.2 Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad	20
3.6 POLÍTICA DE CALIDAD	20
3.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	20
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	22
4.1 GENERALIDADES	22
4.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	25
4.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	25
4.4 COMUNICACIÓN INTERNA	26
4.4.1 Comité de Calidad	27
4.4.2 Comité Personal	29
4.4.3 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno	29

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

4.4.4	Comité de Planeación	31
4.4.5	Comité de Incentivos	31
4.4.6	Comité de Compras	32
4.5	GESTIÓN DE RECURSOS	33
4.5.1	Generalidades	33
4.5.2	Competencia. Toma de conciencia y formación	34
4.5.3	Infraestructura	34
4.5.4	Ambiente de trabajo	35
4.6	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	35
4.6.1	Planificación de la prestación del servicio	35
4.6.2	Comunicación con el usuario	36
4.7	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	37
4.7.1	Generalidades	37
4.7.2	Seguimiento y medición	37
4.7.3	Análisis de datos	38

## ANEXOS

ANEXO 1: Caracterización de los procesos

ANEXO 2: Indicadores de gestión

ANEXO 3: Evaluación de desempeño

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

## 1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE CALIDAD

### 1.1 OBJETIVO

Este manual de calidad tiene como objetivo formalizar los principios y procedimientos que consagran la calidad de los servicios que brinda el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de la ciudad de Bucaramanga.

El documento se ha diseñado bajo los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001 versión 2000 "Sistema de Gestión de la Calidad", en donde se especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad centrado en la eficacia para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y garantizar la calidad de los servicios prestados.

### 1.2 ALCANCE

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga Implementa un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma NTC ISO 9001:2000, para que la prestación de los servicios de la Bibliotecas publicas municipales, proyección y difusión cultura y fomento turístico que benefician a la comunidad en general de la ciudad de Bucaramanga.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

### 2.1 EXCLUSIONES

Teniendo en cuenta los requisitos contemplados en la norma internacional NTC: ISO 9001:2000 se excluyen los siguientes requisitos:

- **Numeral 7.3 de la Norma NTC 9001:2000 “DISEÑO Y DESARROLLO”**, ya que los servicios que presta la Institución están enmarcados dentro de los lineamientos de la normatividad actual y de lo definido por el Ministerio de Cultura y la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.
- **Numeral 7.5.5 “PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO”**, teniendo en cuenta que el producto es un servicio, no se requiere de la preservación de sus características
- **Numeral 7.6 de la misma norma “CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN”**, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios del Instituto.

### 2.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT” de Bucaramanga como máxima autoridad de la Institución, considero importante brindar un servicio

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

de calidad a la comunidad con el propósito de satisfacer sus necesidades, el cual podemos lograr con el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

En este sistema se involucra a todos los empleados quienes con su trabajo diario y compromiso, aplican los procesos y procedimientos que aseguran la prestación del servicio eficaz, de acuerdo a nuestra política de calidad, buscando el logro de objetivos que propendan a satisfacer todas y cada una de las necesidades de nuestros usuarios.

**Dr. Gina Tatiana Gómez Herrera**

Directora IMCT

**2.3 AUTORIZACIÓN**

La alta dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, "IMCT", designa al asesor de control interno, como representante de la dirección, mediante el "Acta de designación del representante de la dirección", quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad de:

1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad,
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Institución.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

### 3. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

#### 3.1 HISTORIA

El 10 de enero de 1974 se puso en marcha el proyecto de una Biblioteca pública para Bucaramanga, con la fundación de la Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay. Ese día tomo posesión del cargo el Director (primer Director o Director Fundador) el Sociólogo, Periodista y Escritor Jorge Valderrama Restrepo ante el alcalde de la ciudad, Abogado Camilo Gómez Serrano y quien había sido nombrado para el mismo en la primera sesión de la junta Directiva celebrada en el mes de Diciembre de 1973.

La idea de hacer un centro cultural nació del lamentable estado en que por esa época se encontraban las expresiones artísticas en su conjunto, tanto en el departamento como en el municipio. La preocupación en torno a esta situación fue motivo de interés mutuo entre Rodolfo González García, Director del periódico Vanguardia Liberal, y Jorge Valderrama Restrepo, Director de Vanguardia Dominical y editorialista del mismo, y los primeros pasos se dieron en 1971 cuando el alcalde José Luís Mendoza Cárdenas, a propuesta de González García, nombra a Valderrama Restrepo como su delegado en la Junta Directiva del Instituto Santandereano de Cultura ( posteriormente el DICAS) con el fin de llevar allí propuestas novedosas en materia de administración cultural, estas propuestas no fueron entendidas por los miembros de la Junta Directiva, por lo que, al retirarse Valderrama Restrepo de la misma conjuntamente con Rodolfo decidieron resolver el problema a nivel del municipio de Bucaramanga, planteando ante el Concejo la creación del Fondo de Cultura Municipal Gabriel Turbay, para cuya asesoría contaron con la de dos especialistas de Bibliotecas Héctor Galeano Y José Rafael

 <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

Ortiz, empleados profesionales del Centro de Documentación y Bibliografía de la UIS; visitados en varias ocasiones con este propósito por González García y Valderrama Restrepo.

Señor Rodolfo Gonzáles García, en su calidad de Concejal, Presentó entonces el Proyecto de acuerdo sobre la creación del Fondo de Cultura Municipal Gabriel Turbay, que fue aprobado por el cabildo. Al llegar a la Gobernación para su ratificación fue objetado por el departamento y enviado al Tribunal Administrativo de Santander el cual el 6 de marzo de 1973 declaró inexecutable el acuerdo número 050 del 14 de Noviembre de 1972.

Para las sesiones de agosto de 1973, González García insistió, no a través del Fondo de Cultura, sino de una Biblioteca, y fue así como el 3 de septiembre de ese año, el Concejo aprobó el acuerdo 060 por el cual se creaba la Biblioteca Pública Gabriel Turbay, como Instituto descentralizado de Orden Municipal, con Personería Jurídica, Patrimonio Propio, y Autonomía Administrativa. El Acuerdo 060 lleva las siguientes firmas: Presidente Rodolfo González García, Secretario Jaime Serrano Parra, Alcalde Rafael E Rueda Prada, y Gobernador Rafael Pérez Martínez. En noviembre de 1973 Valderrama Restrepo elabora el primer presupuesto para la Biblioteca como entidad Descentralizada, el cual es presentado por González García para aprobación de la Junta Directiva presidida por el Alcalde encargado Rafael Crisanto Valdivieso Sarmiento. Los otros miembros de la primera Junta Directiva fueron los señores Luís Enrique Figueroa Rey, Jaime Álvarez Gutiérrez y Salvador Carrillo.

A partir de enero de 1974, en casa arrendada en la carrera 27 con calle 51, se inicio la elaboración, financiación, organización y ejecución del proyecto de la Biblioteca Pública para la ciudad, dirigido y puesto en marcha por su primer

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

director. En esta primera sede provisional se comenzó la catalogación y clasificación de la colección General a cargo de las Bibliotecólogas Teresita Amaya y Cecilia Rojas. Los primeros 130 ejemplares fueron enviados por el gobierno de Moscú gracias a la gestión del embajador de la URSS Alfonso Gómez Gómez. Luego ingresaron los 1.800 ejemplares que pertenecieron a la biblioteca de la extinguida Oficina de Divulgación Cultural Municipal. Durante 1974 y 1975 se hicieron los planos arquitectónicos del edificio sede de la Biblioteca, encomendados al arquitecto Jairo Rojas González, sobre la base del cuadro de necesidades presentado al mismo por el Director Jorge Valderrama Restrepo, con la aprobación de la Junta Directiva. En marzo de 1975 la Biblioteca Gabriel Turbay se trasladó a la carrera 28 con calle 32, donde siguió prestando sus servicios de colección general e inicio los de Hemeroteca. Desde sus nuevas oficinas el Director continuó adelantando los trámites oficiales para sacar adelante la obra física y mientras tanto siguieron organizándose los servicios al público y la estructura de la Institución desde el punto de vista bibliotecario. En estos meses hay que recordar los aportes de las bibliotecarias Maria Yolanda Velasco Camacho, Alicia Rueda Suárez y Raquel Rincón Martínez.

Las fechas fundamentales de este largo proceso fueron:

- En noviembre de 1976, ante la Notaría Segunda del Circulo de Bucaramanga, se protocolizo la Escritura Pública 4107, mediante la cual el Municipio de Bucaramanga, representado por el Alcalde, abogado Alfonso Gómez Gómez, hizo cesión de un lote de su propiedad a la biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, representada por el Director Jorge Valderrama Restrepo, con el fin de que en dicho lote fuera construido el edificio-sede para el ente bibliotecario. En tal periodo funcionaba la Escuela Pública Estados Unidos de Venezuela.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- En 1977 Fue nombrado alcalde de la ciudad el empresario Ambrosio Peña Castillo, quien ofreció todo su respaldo a la obra de construcción de la sede, obteniendo en el Ministerio de Hacienda Con el apoyo del Ministro santandereano Abdón Espinosa Valderrama los primeros aportes para iniciar los trabajos, lo cual ocurre en abril de 1978, siendo presidente Alfonso López Michelsen, Gobernador Alberto Montoya Puyana, Alcalde Ambrosio Peña Castillo y Director Jorge Gómez Valderrama Restrepo, y con el deseo de que este acto fuera para el desarrollo cultural de Santander.
- En mayo de 1978 se firma el contrato 01-1978 entre la Biblioteca y la firma García Galvis-González Sorzano Cia. Ltda. Para la construcción de la sede, y se inicia su ejecución. En diciembre de 1979 se suspende el contrato por carencia de fondos.
- En noviembre de 1979, un mes antes de paralizarse los trabajos de construcción del edificio, el representante a la Cámara Rodolfo González García presenta el proyecto de Ley 121 de 1979, cuyo estudio y elaboración fue realizado por el Director Jorge Valderrama Restrepo, y en el cual, a raíz de un homenaje a Gabriel Turbay en los 80 años de su nacimiento, se fijaba la participación de la Nación en la obra de la Biblioteca.
- En 1981 el Congreso de la República aprueba la Ley 53 de 1981, “por la cual la Nación rinde homenaje a la memoria del Doctor Gabriel Turbay, y se dictan otras disposiciones”. Con esta Ley, la Nación queda obligada a dar los dineros requeridos para la construcción total y la dotación de la Biblioteca y también los de Funcionamiento.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- En abril de 1981 es Nombrado Alcalde de la ciudad el Empresario-ingeniero Eduardo Remolina Ordóñez quien desde un comienzo le da respaldo incondicional a la reanudación de la obra paralizada, consigue recursos financieros, y facilita las operaciones para reactivar las gestiones administrativas y presupuéstales más urgentes.
- La firma CONARING LTDA. Gerenciada por el Arquitecto Bernardo Gómez Ramírez, se hace cargo de la continuación de la obra en construcción, y el Arquitecto Jairo Rojas González es ratificado en su función de interventor de la misma, y de asesor permanente.
- En julio de 1982 es inaugurado el edificio, con la presencia del Presidente de la República Julio Cesar Turbay Ayala, siendo Alcalde de Bucaramanga Eduardo Remolina Ordóñez, gobernador de Santander Jaime Ardila Casamitjana, y Director Jorge Valderrama Restrepo.
- Se trasladan los enseres correspondientes a 40 metros cuadrados para un espacio de 6.000 metros cuadrados y se comienza la etapa de la dotación y apertura de los servicios previstos.
- En el segundo semestre de 1986, el director Jorge Valderrama Restrepo plantea tres necesidades de la Biblioteca: 1) Emisora Cultural. 2) Sistematización. 3) Publicaciones. Se elabora el primer proyecto económico para la Emisora de la entidad. Con el apoyo político de Rodolfo González García, el departamento se vincula con diez millones de pesos, que serán invertidos en 1987 en el programa Emisora Cultural mediante la adquisición del transformador.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- En abril de 1987 el Director Jorge Gómez Valderrama Restrepo es declarado Insubsistente por el Alcalde Herman Villalba Torres y en su reemplazo es nombrado el Ingeniero Luís Álvaro Mejía Arguello. El primero de junio de 1988, con el cambio de gabinete, el Alcalde popular Alberto Montoya Puyana nombra director de la Biblioteca a Jorge Valderrama Restrepo, quien así puede continuar concretando algunos de los programas iniciados.
- En los años 1987 (cuatro primeros meses), 1988, y 1989, el director Jorge Valderrama Restrepo consigue los recursos financieros para la emisora y en 1990 presenta la solicitud formal ante el Ministerio de Comunicaciones de asignación de la frecuencia y de aprobación de un contrato ínter administrativo para su puesta al aire. Los recursos financieros para la Emisora, 220 millones se lograron con la colaboración del Senador Horacio Serpa Uribe, del Ministro Luís Fernando Alarcón Mantilla, y de los Alcaldes Alberto Montoya Puyana y Alfonso Gómez Gómez.
- En abril de 1990 el Alcalde Alberto Montoya Puyana presenta al Concejo de Bucaramanga un acuerdo para donarle a la Biblioteca dos lotes de propiedad del municipio y para que con el producto de su venta se terminara de financiar la Emisora que en adelante, lo decide así el Concejo, llevaría el nombre del santandereano Luís Carlos Galán Sarmiento. Al respecto, ponencia favorable elaboró y presento ante la plenaria el edil Alejandro Domínguez Parra.
- En 1991, en la alcaldía de Alfonso Gómez Gómez, se realiza la venta de los dos lotes donados a la Biblioteca con destino a la emisora Cultural. En este momento el Director Jorge Valderrama Restrepo ya había obtenido los recursos para la adquisición y puesta en funcionamiento de la Emisora, de modo que con este superávit planteó la idea de construirle sede propia a

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza


este novedoso servicio Bibliotecario y fue así como se logro, en el costado norte del edificio, dándose al servicio en abril de 1992.

- El 5 de junio de 1992 el Ministerio de Comunicaciones le asigna a la Emisora de la Biblioteca la frecuencia 100.7 y el distintivo de llamada HJC-95, y ese mismo día toma posesión del cargo de director el abogado Lucio Fernando Rueda Prada, nombrado para el efecto por el Alcalde Jaime Rodríguez Ballesteros.
- En el segundo semestre de 1992 la Biblioteca recibe en donación de parte de ECOPETROL la casa de la cultura Louis Perú de La Croix gracias a las gestiones que en el sentido realizó con el Director Jorge Valderrama Restrepo el representante del Presidente en la Junta Directiva de ECOPETROL economista Alejandro Galvis Ramírez.
- En septiembre de 1992 el Director de la Biblioteca, por instrucciones del alcalde Jaime Rodríguez Ballesteros, nombra como Director de la Emisora Cultural Luís Carlos Galán Sarmiento a Jorge Valderrama Restrepo.
- En febrero de 1993 sale al aire la Emisora Cultural Luís Carlos Galán Sarmiento y como un servicio mas de la Biblioteca de apoyo y divulgación cultural en pro de la comunidad Santandereana. El primer grupo de trabajo estuvo conformado así: en la Dirección como se anoto, en la secretaría Mabel Consuelo Acevedo Chaparro, en la programación Enrique Carlos Cancelado Chacón, en la locución Víctor Suárez y ana Mercedes Ariza, en la operación de equipos Devinson Mauricio Fonseca Morales, y en la producción un talentoso y dinámico grupo de practicantes del 9 semestre de la carrera de Comunicación Social de la UNAB como Martha Leyder Bautista Lasprilla, Clara

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

Teresa Jurado Sarmiento, Rina Cecilia Contreras Machado, y Luís Antonio Largo, entre otros.

- El 2 d enero de 1995 es nombrado director de la Biblioteca el Economista Alfonso Pineda Quintero por el Alcalde Carlos Ibáñez Muñoz.
- El 14 de febrero de 1997 es nombrada Directora de la Biblioteca la Señora Ligia García de Quijano por el Alcalde Carlos Ibáñez Muñoz.
- El 1 de enero de 1998 es nombrado como Director de la Biblioteca el ingeniero de petróleos y cuentero profesional Francisco Centeno Osma por el alcalde Luís Fernando Cote Peña.
- En mayo de 1998 es creado el Instituto Municipal de Cultura y la Biblioteca Pública Gabriel Turbay se transforma en División del nuevo Instituto, conjuntamente con las Divisiones Emisora Cultural Luís Carlos Galán Sarmiento, Financiera, de Servicios, de Proyectos y de Extensión Cultural.
- El primero de enero de 2001 es nombrada Directora General la Señora Martha Patricia Torres Pinzón, ejerciendo su cargo hasta el 7 de mayo de 2002.
- El 30 de mayo de 2002 es nombrada la Señora Sandra Milena Pérez Ortiz Directora General del IMCT, con terminación de su periodo a la cabeza del Instituto el 21 de noviembre de 2003.
- El mismo 21 de noviembre de 2003, toma posesión del cargo de directora encargada la Señora Martha Lucia Vega Cárdenas, hasta el día 6 de enero de 2004.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- El Doctor Ricardo Arturo Pinzón Knepper, toma posesión como director general del Instituto Municipal de Cultura el día 7 de enero de 2004, llevando su periodo administrativo hasta el día 11 de agosto de 2005.
- El 16 de agosto de 2005, es nombrada Directora General del Instituto Municipal de Cultura la Doctora Gina Tatiana Gómez Herrera, quien continúa actualmente ejerciendo y adelantando los diferentes proyectos Institucionales en pro del continuo mejoramiento del importante servicio ofrecido a los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana.

### **3.2 FUNCIONES**

- Organizar, dirigir y administrar la presentación del servicio público bibliotecario y la prestación del servicio de radio difusión a través de la emisora Luís Carlos Sarmiento a la ciudad en general.
- Brindar programas de capacitación formal e informal y de divulgación de las manifestaciones de la cultura y el arte.
- Velar por la protección y conservación del patrimonio cultural de la ciudad.
- Liderar la política de cultura ciudadana.
- Fomentar la investigación para el desarrollo cultural.
- Facilitar la producción literaria.
- Establecer vínculos con entidades locales, regionales, nacionales e internacionales para el fomento, estímulo y divulgación de la actividad cultural y del turismo mediante la protección de los lugares históricos y de interés que conforman el patrimonio cultural del municipio de Bucaramanga.
- Promocionar culturalmente el municipio y a los principales exponentes de la cultura municipal.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- Celebrar todos los contratos, acuerdos, convenios y demás actos necesarios para el desarrollo de su objeto social.
- Participar en la evaluación y formulación de proyectos, planes, programas culturales que permitan el desarrollo del objeto social.
- Desarrollar acciones que contribuya al mejoramiento de las actividades, producto y/o servicios turísticos de la ciudad para fortalecer su imagen y competitividad.

### 3.3 SERVICIOS PRESTADOS

El Instituto Municipal de Cultura trabaja actualmente con 6 programas básicos que se mencionan a continuación:

#### a) Bibliotecas para Bucaramanga

El objetivo principal del programa es llevar a la comunidad el servicio público de Biblioteca, facilitando a las personas la utilización de libros, revistas, periódicos, folletos, planos, mapas, audiovisuales y otros materiales y servicios adecuados a cada persona, a sus necesidades y al momento.

El radio de acción de la Biblioteca no se limita al municipio de Bucaramanga, sino que abarca toda el Área Metropolitana de Bucaramanga, municipios vecinos, Norte de Santander y sur del Cesar, por lo que es considerada la principal biblioteca del Oriente Colombiano.

Además, existen otras Bibliotecas Satélite y el Bibliobús, con los cuales se pretende llegar a usuarios ubicados fuera de las zonas centrales del municipio, especialmente niños y jóvenes de barrios de escasos recursos económicos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

**b) Emisora Cultural “Luís Carlos Galán Sarmiento”.**

Es la única emisora de carácter cultural que emite su programación a Bucaramanga y municipios vecinos, la cual tiene su sede propia junto al Edificio Central de la Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay en su costado norte. En la frecuencia 100.7 Frecuencia Modulada (FM), siendo actualmente el modo más efectivo de apoyo y divulgación cultural en pro de la comunidad santandereana.

**c) Promoción, Divulgación y Fomento a Artistas**

Es un programa que busca ante todo apoyar en todo lo que sea posible a los artistas santandereanos para que puedan expresar sus obras y expresiones culturales a la comunidad bumanguesa.

Este programa asigna recursos, materiales, apoyo logístico, divulgación, publicidad y financiación con el fin de que completen las obras en literatura, pintura, escultura, danza, cine, música y demás expresiones culturales.

**d) Actividades Artísticas y Culturales para Bucaramanga “Cultura Ciudadana”**

Su objetivo básico es concientizar a la comunidad bumanguesa hacia el cambio de los malos hábitos, a través de la educación y la expresión cultural, al igual que busca enriquecer culturalmente a la ciudad mediante la difusión y presentación de artistas y obras artísticas.

**e) Promoción y Conservación del Patrimonio Cultural de Bucaramanga**

Sus objetivo son conservar en las mejores condiciones aquellos sitios y lugares que han tenido trascendencia para la ciudad en su historia, difundir el

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

pasado de nuestra ciudad y dejar un legado cultural para las futuras generaciones.

#### **f) Promoción y Divulgación del Turismo**

Su objetivo es desarrollar programas que permitan la formulación, la implementación, la coordinación y la ejecución de las políticas públicas sobre turismo apoyándose en los planes y proyectos que generen el fomento de la Industria del turismo hacia la ciudad, aprovechando la oferta natural, cultural, de eventos, congresos, negocios y de salud que se desarrollan en su jurisdicción.

Actualmente está desarrollando los programas City Tour con estudiantes de entidades públicas y privadas, El Conductor profesional de mi Ciudad con los taxistas y desarrollando el video de fomento turístico de la ciudad para ser mostrado en ferias y eventos turísticos en otras regiones del país y el exterior.

### **3.4 CULTURA ORGANIZACIONAL**

#### **3.4.1 Misión**

Planear, direccional y ejecutar las políticas culturales del municipio de Bucaramanga para preservar, fomentar y rescatar los valores artísticos y culturales del municipio.

El Instituto cuenta con un personal capacitado, que brinda a los usuarios el mejor de los servicios, siendo una institución que se mantiene actualizada tecnológica, científica, pedagógica y administrativamente buscando ser competitiva a nivel local, regional y nacional por su calidad e impacto en la comunidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

### 3.4.2 Visión

El IMCT deberá convertirse a futuro en una entidad capaz de liderar el desarrollo de la ciudad desde lo cultural, alcanzando niveles de sostenibilidad, competitividad, institucionalización de la cultura y aspiración política, económica y social de la municipalidad.

El instituto será reconocido por poner al acceso de la comunidad sus servicios pensando en la equidad, impacto, calidad y mejoramiento continuo, siendo una institución que trabaja en función del fortalecimiento de la cultura como herramienta de cambio y mejoramiento del nivel de vida de los bumangueses, convirtiéndose en el principal órgano de planeación, dirección, promoción y ejecución de estrategias, proyectos y programas de inversión cultural.

### 3.4.3 Valores corporativos

- **Solidaridad:** Es la cooperación entusiasta y desinteresada con quienes nos rodean para el logro de objetivos y propuestas, procurando el bienestar común. Los solidarios son: entusiastas, firmes, leales, generosos, compasivos y fraternales.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad para reconocer y cumplir con los deberes y funciones que desempeña para alcanzar los objetivos trazados. Aceptar las consecuencias de nuestros actos para superarlos de la mejor manera. Los son: juiciosos, diligentes, tranquilos, reflexivos, maduros y confiables.
- **Lealtad – Fidelidad:** Son virtudes que desarrollan nuestra conciencia, son un deber, una obligación que se tiene con los demás. Son un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Los leales y fieles son: sinceros, valientes, transparentes, firmes, agradables, constantes, confiables y seguros.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- **Honestidad – Honradez:** Caracterizan al individuo probo, recto y honrado en sus actos; son las cualidades que hacen que una persona actúe y viva en concordancia con lo que piensa, sienta, diga y haga. No pretende jamás, aprovecharse de la confianza o la ignorancia de otros. Los honestos y honrados son: justos, honorables, íntegros, auténticos, transparentes, sinceros, francos, rectos, decentes y valientes.
- **Integridad:** Es la demostración recta e intachable en cada una de las actuaciones. Las personas integras son: de principios, de palabra, de fiar, incorruptibles, que obran en conciencia, coherentes, consecuentes, justos leales, auto disciplinados, y no eluden su responsabilidad.
- **Tolerancia:** Es la expresión mas clara de respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia. Acepta con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual. Los tolerantes son: respetuosos, pacientes, comprensivos, indulgentes, amables, amistosos, compasivos y serenos.
- **Respeto:** Es unas de las bases de la convivencia armónica de los seres. Tiene una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona. Tiene en cuenta el trato igual a los demás sin distinción de ninguna índole. Los respetuosos son: sencillos, atentos, considerados, cordiales, responsables y solidarios.
- **Compromiso:** Establece ir mas allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser. Las personas comprometidas son: responsables, diligentes, exigentes y confiables.
- **Prudencia:** Es la virtud que nos permite comportarnos de manera ciega e irreflexiva en las múltiples situaciones que debemos sortear en la vida. Los prudentes son: precavidos, moderados, respetuosos, sensatos, responsables, eficientes y cuidadosos.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

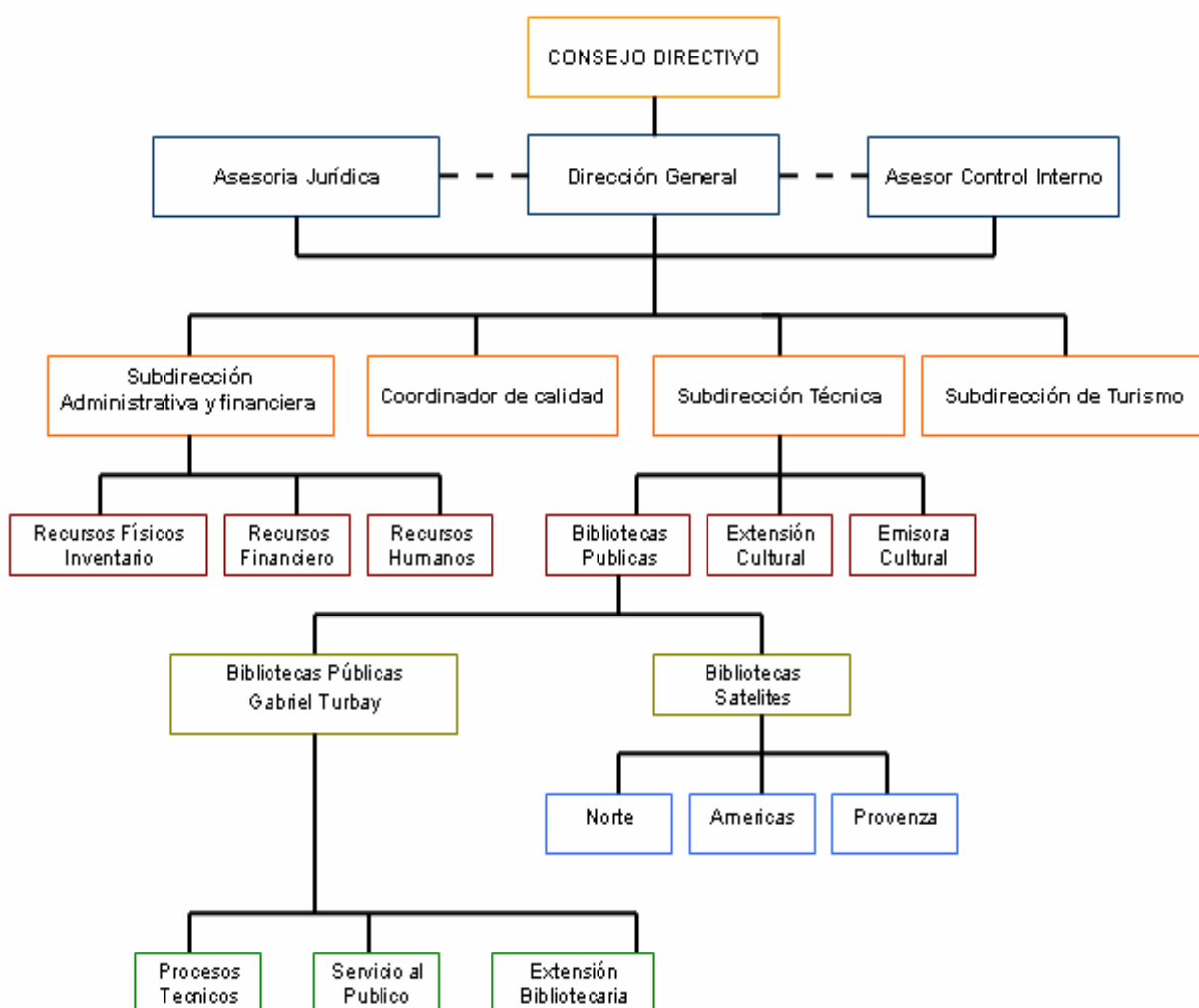
- Eficiencia – Calidad: Son la utilización de la mínima cantidad de recursos requeridos para llevar a cabo con calidad nuestras acciones y funciones.

Asumimos con empeño, dedicación y seriedad nuestros compromisos, respetando las normas y leyes establecidas.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

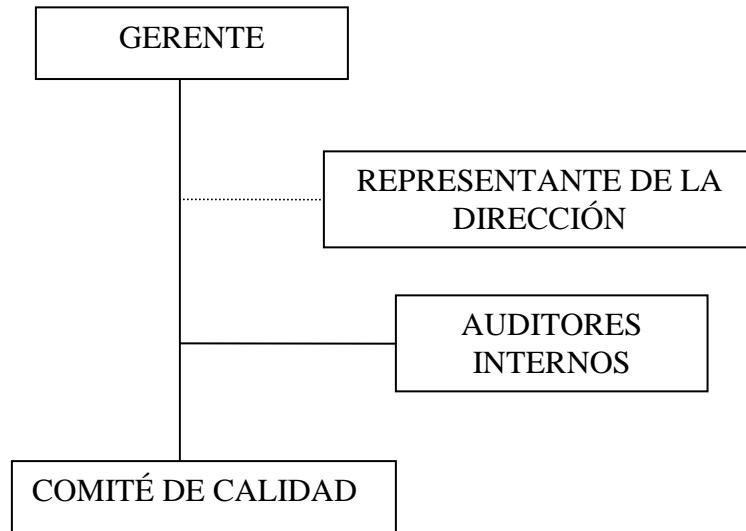
### 3.5 ORGANIGRAMA

#### 3.5.1 Organigrama de la Institución



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

### 3.5.2 Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad



### 3.6 POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga con el talento humano existente y una adecuada gestión de los recursos captados, buscará exceder las expectativas y necesidades culturales y turísticas de la comunidad, ofreciendo la mejor calidad en sus servicios, complementando así los procesos de cultura ciudadana.

### 3.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

#### Bibliotecas

- Satisfacer las necesidades de información de los usuarios
- Aumentar y actualizar periódicamente la oferta de material bibliográfico y otras herramientas educativas con que cuentan las Bibliotecas.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- Promocionar y fomentar el aprendizaje a través del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, de acuerdo a las directrices definidas por el Ministerio de Cultura

#### **1.1.1.1 Cultura**

- Potenciar los programas de Cultura Ciudadana en la comunidad del municipio de Bucaramanga
- Promover, desarrollar y ejecutar las políticas culturales contempladas en el Plan de Desarrollo cultural
- Incentivar y apoyar financiera y logísticamente las diferentes manifestaciones artísticas y culturales que surgen en el municipio de Bucaramanga.

#### **1.1.1.1.1**

#### **1.1.1.1.2 Turismo**

- Promover y divulgar los atractivos turísticos y culturales del municipio de Bucaramanga, proyectándolos a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar estrategias de capacitación, sensibilización y promoción turística de la ciudad con los habitantes de Bucaramanga, para aumentar su competitividad como destino turístico.
- Fortalecer la calidad de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Bucaramanga.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 GENERALIDADES

El IMCT cuenta con un modelo de operación fundamentado en procesos que se interrelacionan y facilitan a la organización su aplicación; adicionalmente, permite mantener un SGC, el cual se implementó y documentó de conformidad con la norma NTC ISO 9001:2000. La Interacción de los procesos del SGC se presenta a continuación:

**PROCESOS DE DIRECCIÓN:** Comprende los procesos que se realizan para brindar dirección a la Institución y mantener un sistema eficaz. A este grupo pertenecen:

- Planificación y revisión por la dirección
- Medición, análisis y mejora

**PROCESOS MISIONALES:** Comprende los procesos que agregan valor para sus clientes

- Bibliotecas Publicas Municipales
- Proyección y Difusión Cultural
- Fomento Turístico

**PROCESOS DE APOYO:** Comprende los procesos que ayudan a los misionales a cumplir su misión:

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- Gestión de recursos

Acorde con los procesos antes mencionados, se estableció el "mapa de procesos" para el Sistema de Gestión de la Calidad en el cual se visualiza la interrelación entre los tres grupos. Igualmente la interrelación de cada uno se presenta en la caracterización por medio de las entradas y salidas de cada proceso.



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

## MANUAL DE CALIDAD

Código: MA – D – 05

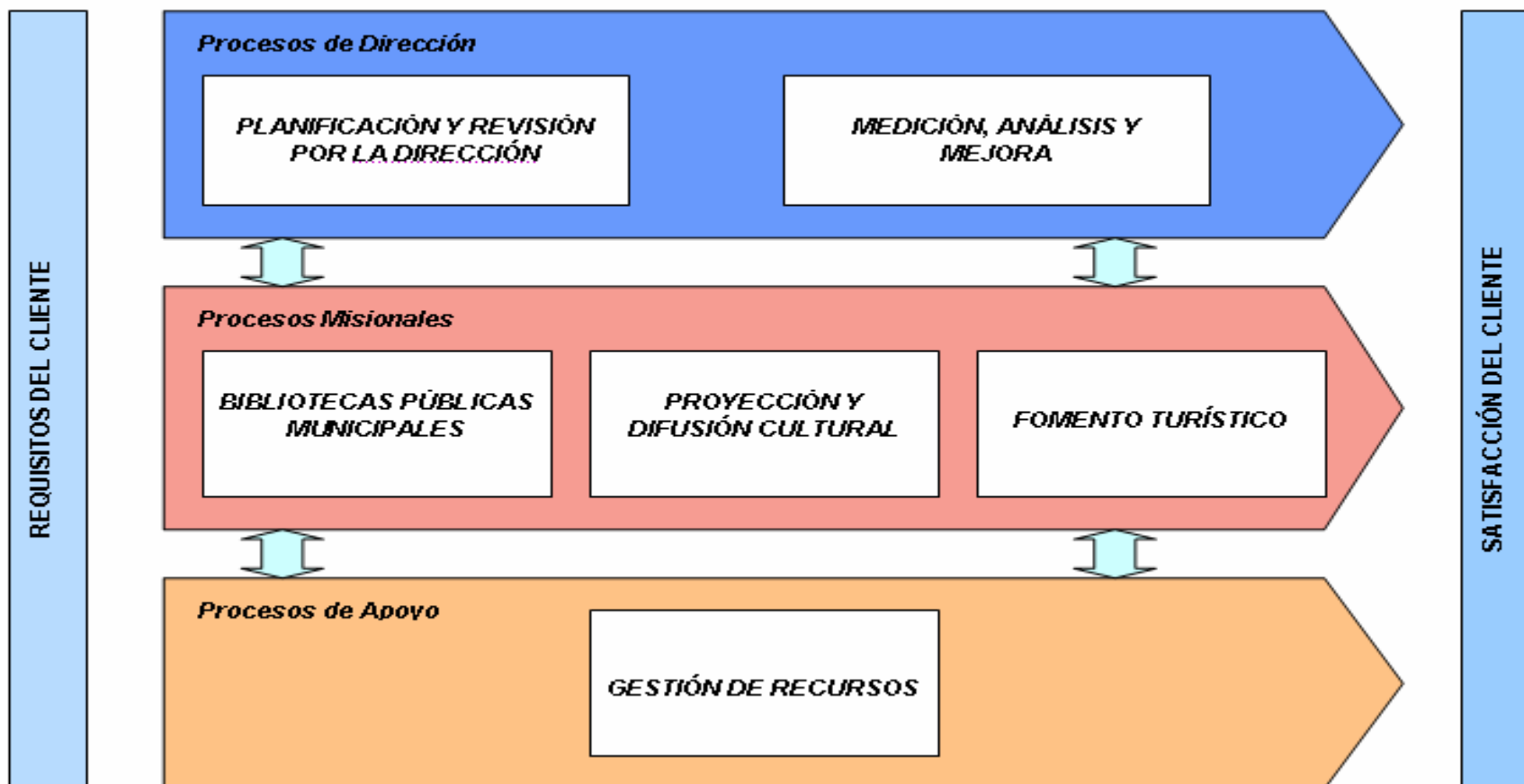
Fecha: 21/03/2007

Versión: 0

Elaboró:

Revisó: Glenys E. Pedraza

### MAPA DE PROCESOS



 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

## 4.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de procesos es una matriz que describe de manera resumida para cada proceso, el objetivo, las actividades del proceso de acuerdo con el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar), los procesos de entrada –entradas al proceso, salidas-proceso de salida, recursos necesarios para el proceso, medición del proceso (indicadores del proceso), los documentos de referencia, los registros de control y los requisitos legales y de la norma ISO 9001:2000 a cumplir. Anexo 1.

Los documentos y registros necesarios para proporcionar y evidencia del cumplimiento de los requisitos se relacionan con los procedimientos “Control de Documentos” y “Control de Registro”. Las actividades correspondientes a estos controles pertenecen al proceso Medición, Análisis y Mejora.

## 4.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección del IMCT, conformada por el Director General, el Subdirector Administrativo y financiero, El subdirector Técnico, El Subdirector de Turismo, El asesor de Control Interno y el Asesor Jurídico ha establecido una política de calidad para cumplir con el compromiso adquirido con el cliente. La política de calidad se presenta en el numeral 3.6 de este documento.

La dirección se compromete con la revisión y aseguramiento de la disposición de los requerimientos para el normal funcionamiento del SGC.

La dirección garantiza que la organización es consciente de la importancia del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, por medio de una adecuada

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

capacitación y buenos canales de información hacia todos los niveles de la Institución, y garantiza la existencia de recursos adecuados disponibles que posibiliten la producción de los servicios de calidad.

La dirección tiene el compromiso de realizar la revisión del SGC, de conformidad a lo establecido en el numeral 5.6 de la Norma NTC ISO 9001:2000.

Para mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando se presentan cambios, el comité de calidad analiza la naturaleza de los mismos y el responsable de la dirección diligencia el formato “cambios que afectan el SGC.”

#### **4.4 COMUNICACIÓN INTERNA**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”, define la Comunicación Interna, como las actividades que se realizan al interior de la Institución siendo esta la clave de la motivación, es lo que permita a los funcionarios expresar sus ideas y que estas sean escuchadas, valoradas, seguramente se sienta a gusto en su lugar de trabajo; generando una mayor fidelización de los empleados hacia la empresa y un mayor compromiso; estas actividades se realiza mediante la circulación de mensajes que se originan en desarrollo de su objeto social haciendo uso adecuado de los diversos canales de comunicación disponibles; con el fin de proveer información, unión y motivación, para alcanzar las metas institucionales.

Las estrategias utilizadas en la comunicación interna:

- Encuestas: se realiza encuestas a todos los funcionarios del IMCT a fin de identificar elementos relacionados con la Comunicación Interna y el Clima Laboral, diagnosticando los datos tomados y determinando los aspectos que

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

están fallando en la Institución, con el fin de desarrollar un plan de trabajo que contribuya a mejorar las falencias encontradas.

- Reuniones: Se realizan encuentros, programados con anterioridad, con el deseo de conseguir un objeto en concreto. Estas reuniones son realizadas por los Comités definidos en la Institución.
- Socializaciones: Son espacios organizados generalmente por el comité de calidad y que sirve para dar a conocer y/o actualizar la información existente en la Institución.
- Medios físicos: Entre los dispositivos físicos usados por la Institución se encuentran como son: altoparlante, este es requerido al momento de dar una información rápida ya sea a los funcionarios o usuarios presentes en las instalaciones, carteleras informativas, las cuales presentan boletines de prensa internos y externos, Boletines de la Alcaldía de Bucaramanga, fechas especiales, información sindical, temas de interés general, etc.

#### **4.4.1 Comité de Calidad**

Es el órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades que afectan a la calidad de los servicios prestados. En el comité de calidad se reflejan los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de la Institución.

#### **Estructura de comité de calidad**

El “IMCT” cuenta con un comité de calidad estructurado e integrado por:

- Director General
- Coordinador de Aseguramiento de la Calidad
- Subdirector Administrativo y Financiero

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- Subdirector de Turismo
- Jefe de Oficina Asesora Jurídica
- Asesor Oficina de Control Interno

### **Funciones de comité de calidad**

- Apoyar a asesorar ala alta dirección en la formulación de la política y los objetivos de calidad.
- Establecer y desarrollar las estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación de Santander.
- Verificar, coordinar, controlar y dirigir todo el proceso de implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer y determinar los recursos y las directrices para la formulación de la política, los objetivos de la calidad e indicadores de gestión de la entidad, y realizar el seguimiento respectivo.
- Asegurar el suministro de los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo y continuidad del SGC.
- Fomentar la adopción de un enfoque de gestión basado en procesos y procurar su implementación en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo.
- Garantizar el compromiso de la alta dirección del IMCT en la planeación. Implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar la documentación que surja en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.
- Definir estrategias y mecanismos que propicien en los funcionarios, la interiorización de la filosofía intrínseca del Sistema de gestión basado en la calidad.
- Crear e impulsar un clima de compromiso hacia la calidad, en todo el IMCT.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- Revisar y analizar el desempeño del proceso de implementación del SGC y tomar acciones pertinentes para su mejoramiento.
- Tomar decisiones y planear acciones ante las no conformidades detectadas en y por el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.4.2 Comité de Personal**

La comisión del personal actuará como órgano asesor del Director, y se regirá por las disposiciones señaladas en la Ley 443 de 1998, el decreto 1570 de 1998 y demás normas vigentes y reglamentarias.

#### **4.4.3 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno**

Órgano de coordinación y asesoría del diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, de conformidad con las normas vigentes.

#### **Estructura del Comité Coordinación del Sistema de Control Interno**

Integran el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el Director General o su delegado, quien lo presidirá, los Subdirectores y el Asesor de Control Interno o quien haga a sus veces, quien no tendrá derecho a voto y actuará como Secretario Técnico del Comité y cualquier otra persona que en concepto del Presidente del Comité deba formar parte del mismo teniendo en cuenta la estructura del Instituto y las funciones del Comité.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

### **Funciones del Comité Coordinación del Sistema de Control Interno**

- Recomendar pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno, de conformidad con las normas vigentes.
- Estudiar y revisar la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos del Instituto, dentro de los planes y políticas sectoriales y recomendar los correctivos necesarios.
- Asesorar al Director general en la definición de planes estratégicos y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos allí propuestos.
- Recomendar prioridades para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los Sistemas de información gerencial, estadística, financiera, de planeación y de evaluación de procesos, así como para la utilización de indicadores de gestión generales y por áreas.
- Estudiar y revisar la evaluación al cumplimiento de los planes, sistemas de control y seguridad interna y los resultados obtenidos por las dependencias del Instituto.
- Revisar el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que corresponden a cada una de las dependencias del Instituto.
- Coordinar con las dependencias del Instituto el mejor cumplimiento de sus funciones y actividades.
- Las demás que sean asignadas por el Director general. En general se regirá por las disposiciones señaladas en la Ley 87 de 1998, el decreto 1826 de 1994, decreto 2145 de 1999 y demás normas vigentes y reglamentarias.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

#### **4.4.4 Comité de Planeación**

El Comité de Planeación está integrado por los empleados de nivel directivo y asesor.

#### **Funciones del Comité de Planeación**

- Asesorar a la Dirección General en la definición de las políticas, planes y programas de la entidad.
- Llevar a cabo el estudio, seguimiento y ajuste de los planes de acción o planes operativos de la Institución.
- Estudiar y analizar tanto las disposiciones como los planes y programas del orden nacional, departamental y municipal, que de una u otra manera interesen a la Institución.
- Estudiar y proponer las medidas técnicas para el funcionamiento del organismo.
- Discutir las iniciativas de su competencia que deban formular a la Dirección General para su presentación a la Alcaldía o Concejo Municipal.
- Estudiar y proponer a la Dirección, los posibles mecanismos de financiación y de alianza estratégica para ser utilizados por la entidad en la ejecución de las políticas, planes y programas de la misma.

#### **4.4.5 Comité de Incentivos**

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

El Comité de Incentivos está integrado por: el Director general o su delegado, el Subdirector Administrativo y Financiero y por los representantes de los empleados principal y suplente ante la comisión de personal.

### **Funciones del Comité de Incentivos**

- Seleccionar anualmente el mejor empleado de carrera de la Institución y de cada uno de los niveles jerárquicos que la conforman, el mejor empleado de libre nombramiento y remoción y los mejores equipos de trabajo de la Institución.
- Definir los criterios y orientar a las dependencias de recursos humanos o a las que hagan sus veces en el diseño y la evaluación participativa del plan de incentivos de la entidad.
- Realizar gestiones que conduzcan a la celebración de convenios con entidades públicas y otros organismos para la ejecución de los planes de incentivos.
- Establecer las variables y el Sistema de Calificación Interno para la medición del desempeño de los equipos e trabajo de acuerdo con los parámetros y criterios generales señalados en el decreto 0017 de 29 de enero de 2002.
- Dirimir los empates que se presenten en el proceso de selección de los mejores equipos de trabajo y de los empleados.

En general se regirá por las disposiciones señaladas en la Ley 443 de 1998, los decretos 1567 y 1572 de 1998 y demás normas vigentes y reglamentarias.

#### **4.4.6 Comité de Compras**

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

Crease el comité de compras del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, el cual será integrado por los siguientes funcionarios que desempeñan en los diferentes cargos: Director general, Subdirector Administrativo y Financiero, Subdirector Técnico, Asesora de Oficina Jurídica, Tesorero General, Técnico Administrativo (Inventarios, Almacén y Archivo), Asesora Oficina de Control Interno (con voz pero sin voto)

### **Funciones del Comité de Compras**

- Ejercer control sobre las necesidades de compras del IMCT.
- Establecer criterios de selección objetiva de contratistas, ajustando a factores de escogencia tales como cumplimiento, experiencias, equipos, plazos, precios, entre otros.
- Elaborar el plan anual de compras.
- Aprobar las modificaciones al plan de compras.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento del plan de compras, presentando los informes pertinentes.
- Plantear, sugerencias de mejoramiento en materia de adquisiciones de bienes, servicios y obra publica.

## **4.5 GESTIÓN DE RECURSOS**

### **4.5.1 Generalidades**

El Sistema de Gestión de Calidad se sustenta sobre la base de personal que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio cuenta con la educación,

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

formación, habilidades y experiencia apropiadas, y por lo tanto es competente para las funciones asignadas.

#### **4.5.2 Competencia, Toma de conciencia y formación**

Las funciones, los perfiles y las autoridades de los cargos se relacionan en el “Manual de Funciones” GR – D – 01.

El IMCT realiza capacitaciones a los funcionarios con el fin de crear personal competente para el desarrollo de las actividades en la Institución, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios.

#### **Evaluación de desempeño**

La evaluación del servidor público deberá ser una herramienta de gestión imprescindible que le permita a la administración gerenciar el desempeño de sus servidores hacia la eficacia gestora, es decir, hacia un desempeño con resultados, e identificar las debilidades de estos mismos servidores, sus capacidades y habilidades, sus motivaciones y necesidades, sus valores y actitudes. Este formato es brindado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Ver anexo 3.

#### **4.5.3 Infraestructura**

La dirección de las áreas, dispone permanentemente de los recursos para que el equipo de trabajo cuente con los recursos físicos suficientes para prestar el servicio y superar permanentemente las expectativas de los usuarios.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

Lo anterior incluye:

Edificios, áreas de trabajo bien dotadas, los cuales cuentan con los servicios básicos (energía eléctrica, agua)

Equipos para los procesos (Equipo informático, Hardware, sonido, Materiales bibliográficos adecuados, Equipos para audiovisuales, tarimas)

Servicios de apoyo (vehículos, Servicio de mensajería, teléfono, fax, Internet).

Los recursos para las diferentes actividades están previstos en los presupuestos operacionales del IMCT, La identificación de necesidades de personal, están determinadas en el plan anual de compras, con base en los resultados del análisis de los procesos.

#### **4.5.4 Ambiente de trabajo**

El IMCT determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio mediante instalaciones adecuadas y un código de ética que regula las relaciones interpersonales de los funcionarios que intervienen en el desarrollo y prestación de sus servicios.

### **4.6 PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

#### **4.6.1 Planificación de la prestación del servicio**

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

El IMCT planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio

Durante la planificación de la prestación del servicio, determina:

- Los requisitos para la prestación del servicio
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio
- Las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento de la prestación del servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros necesarios que proporcionan la evidencia de que los servicios prestados cumplen con los requisitos.

#### **4.6.2 Comunicación con el usuario**

El IMCT es consciente que se deben generar excelentes servicios a la comunidad de influencia, por lo que se establecen sistemas de comunicación con los usuarios con el fin de medir el grado de satisfacción de los mismos a través de encuestas, buzones de sugerencias y cartas enviadas a Dirección General.

Se establece como comunicación con el cliente los siguientes medios:

- Teléfono, fax
- Correo electrónico: [www.imct.gov.co](http://www.imct.gov.co)
- Anuncios en periódicos locales
- Cartas
- Buzón de sugerencias
- Emisora Cultural

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- Boletines informativos en el canal regional

Es responsabilidad de la dirección, velar porque éstos medios se encuentren correctamente dispuestos y/o se disponga de mecanismos alternos que garanticen la comunicación con el cliente.

## 4.7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 4.7.1 Generalidades

El IMCT ha determinado que el Sistema contempla procesos que permiten el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora para lograr la conformidad del servicio, necesario para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del SGC.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

La Institución mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### 4.7.2 Seguimiento y medición

- Satisfacción del cliente

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

Como una de las medidas del desempeño del SGC, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus clientes, respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del instituto.

Para tal fin ha implementado un MA – F – 01 Encuesta de satisfacción del cliente, en la cual se solicita al cliente retroalimentación acerca de la calidad del servicio recibido. Y aquellas que son depositadas en el buzón de sugerencias o si no llegan directamente a dirección.

- **Procesos**

Para los procesos que interactúan dentro del SGC (identificados en el numeral 4.1 de éste manual) se establece el mecanismo de seguimiento y medición de los procesos, a través de los siguientes Indicadores de Gestión. Anexo 2.

- **Servicios**

Las disposiciones relacionadas con el seguimiento y medición del servicio se definen en el manual procedimientos para todos los macro procesos y procesos de la Institución.

Los procedimientos mencionados muestran como se conservan la evidencia del seguimiento y conformidad del servicio prestado, indicando las personas que autorizan la liberación de los servicios.

La liberación de los servicios se lleva a cabo hasta que se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas, la autorización de dicha liberación está definida en los procedimientos.

### 4.7.3 Análisis de datos

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MA – D – 05
		Fecha: 21/03/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Revisó: Glenys E. Pedraza

En la caracterización de cada proceso se menciona los respectivos indicadores, y cada uno de estos indicadores posee una hoja de vida donde se menciona:

- Objetivo del indicador
- Nombre del indicador
- Formula
- Meta
- Frecuencia
- Responsable
- Registro
- Proceso

Además el IMCT tiene un cuadro de mando con los indicadores de gestión por proceso.

La persona encargada de la medición de cada indicador, analiza los resultados obtenidos frente a la meta, y de acuerdo con los resultados genera acciones correctivas o preventivas lo que permite la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

# **ANEXO 1**

# **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS  
MUNICIPALES**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 12/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

**OBJETIVO:** Fomentar y facilitar a la comunidad el libre acceso a la información y a la cultura a través de las diferentes fuentes de consulta (bibliográficas, audiovisuales, electrónicas y cartográficas) y servicios de extensión bibliotecaria tendientes a mejorar el nivel de vida y el desarrollo social y económico de la misma.

**Responsable:** Néstor Saúl Solano, Bibliotecólogo.

PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Planeación y revisión por la dirección	Programa de asesoría y manejo de bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo interno y externo de los materiales bibliográficos, electrónicos y cartográficos.</li> <li>• Orientación al usuario en el uso y manejo de la biblioteca, sus recursos y servicios.</li> <li>• Animación y fomento a la lectura a través de las actividades de la Sala Infantil, Bibliobús, y Salas de Consulta.</li> <li>• Visitas guiadas a la biblioteca</li> <li>• Servicio de referencia telefónica sobre consultas rápidas</li> <li>• Charlas, conferencias y tertulias sobre diferentes aspectos de la biblioteca</li> <li>• Difusión radial a través del programa Tusitala</li> <li>• Carnetización de usuarios</li> <li>• Celebración de la Semana de las Letras</li> <li>• Coordinación Servicio Social del Estudiantado.</li> <li>• Proceso físico de material</li> <li>• Selección y adquisición de obras documentales</li> <li>• Ingreso de la información al Software Bibliotecario</li> <li>• Elaboración de actas de entrega y recibo de materiales</li> <li>• Verificación de la existencia de materiales en el sistema</li> </ul>	Satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.	Usuarios satisfechos
Ciudadanos	Material bibliográfico (libro, revista, folletos), cartográficos y electrónicos		Formación integral en el uso y manejo bibliotecario y sus recursos (usuarios)	
Clientes	Programa libro para la vida.		Formación en la organización técnica de bibliotecas públicas escolares y en proceso de animación, lectura y escritura (bibliotecarios)	
Gestión de recursos	Programa móvil		Población (niños, jóvenes y adultos motivados a la lectura y escritura)	
	Programa de gestión de bibliotecas		Certificados	
	Programa radio Tusitala			
	Selección y adquisición (compra, canje donación de documentos)			
	Reglamento de Biblioteca			



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

## NOMBRE DEL PROCESO

# BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 12/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

Janium para su distribución según sea el caso.

- Difusión de las últimas adquisiciones.
- Asesoría en la organización técnica y puesta en funcionamiento de bibliotecas comunitarias, populares y escolares.
- Coordinación Red de Bibliotecas Públicas de Santander.
- Coordinación del Plan Nacional de Lectura y Biblioteca en Santander.

## RECURSOS

- Colecciones bibliográficas, audiovisuales, electrónicas y cartográficas.
- Sala de Consulta, Sala de Informática, Bibliobús, Cajás Viajeras, computadores, grabadoras, televisores, mesas, sillas, tableros,
- Personal Administrativo y Operativo.
- materiales

## DOCUMENTACIÓN

- Volante sobre carnetización
- Cuadernillos
- Planillas de estadísticas diarias y mensuales
- Planilla de asistencia a eventos
- Planilla de prestamos a domicilio
- Hojas de control de servicio social
- Fichas de prestamos
- Planillas de control de servicio social



## NOMBRE DEL PROCESO

# BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 12/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

- Planilla de movimiento de colecciones
- Planilla de inscripción para capacitaciones bibliotecarias
- Planilla de movimiento de usuario
- Formato de control diario estadístico
- Formatos de carnetización
- Formato de adquisiciones
- Formatos libros para la vida
- Formatos de programación de talleres de lectura
- Programa móvil bibliotecario
- Reglamento bibliotecas
- carné
- Certificaciones

## REQUISITOS

- NTC ISO 9001:2000
- 6.3
- 6.4
- 7.2.3
- 7.5.1
- 7.5.4
- 7.5.5
- 7.6
- 8.2.1
- 8.2.3
- 8.3
- 8.5.2
- 8.5.3

## PROCESOS DE SOPORTE

- Planificación y revisión por la dirección
- Medición análisis y mejora
- Gestión de recursos



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

## **BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 12/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

### **MEDICIÓN**

- Numero de cursos programados
- Número de visitas guiadas
- Número de asistentes

### **MECANISMO DE SEGUIMIENTO**

- Auditoría interna
- Comité de Calidad
- Comité de Compras



**NOMBRE DEL PROCESO**

**PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 9/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

**OBJETIVO:** Identificar las estrategias para integrar y coordinar las actividades hacia el logro de los objetivos y mejora del desempeño.

**Responsable:** Gina Tatiana Gómez Herrera, Directora general.

PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Partes interesadas	Necesidades internas Plan de desarrollo Nacional y Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administra los recursos físicos, patrimoniales, financieros y del personal del Instituto, emitiendo los actos administrativos necesarios para el buen funcionamiento y desarrollo de la institución.</li> <li>• Planificación financiera</li> <li>• Planificación del sistema de calidad</li> <li>• Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Establecimiento y socialización de la política y los objetivos de calidad.</li> <li>• Evaluación del proceso.</li> <li>• Presentación de mejoras al proceso.</li> <li>• Implementación de planes de mejora.</li> </ul>	Planes de acción.	Todos los procesos.
Medición análisis y mejora.	Informes financieros anteriores Revisión por la dirección		Presupuesto. Informe de revisión por la dirección del sistema	

**RECURSOS**

- Personal participante. Asesor Jurídico, Subdirector Administrativo y Financiero, Dirección General.
- Equipos de oficina.
- Software
- Recursos financieros



**NOMBRE DEL PROCESO**

## **PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código: MC-D-01**

**Fecha: 9/10/2006**

**Versión: 1**

**Elaboró: Ronald Sosa M.**

**Aprobó: Glenys E. Pedraza**

### **DOCUMENTACIÓN**

- Plan Nacional de Desarrollo.
- Plan de Desarrollo, Bucaramanga productiva y competitiva.
- Plan del Instituto, sonar la cultura.
- Ley general de la cultura.
- Ley general del turismo.
- Acta de reunión
- Formato de cambios que afectan el SGC
- Informe de revisión por la dirección
- Formato de solicitud atención al público
- Control de atención al público
- Planilla de solicitudes externas

### **REQUISITOS**

- NTC: 9001-2000
  - 4.1
  - 5.1
  - 5.2
  - 5.3
  - 5.4
  - 5.5
  - 5.6
  - 6.1
  - 8.4
  - 8.5.1
  - 8.5.2
  - 8.5.3

### **PROCESOS DE SOPORTE**

- Medición, Análisis y Mejora



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

**PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA  
DIRECCIÓN**

**Código: MC-D-01**

**Fecha: 9/10/2006**

**Versión: 1**

**Elaboró: Ronald Sosa M.**

**Aprobó: Glenys E. Pedraza**

### **MEDICIÓN**

- Nº de solicitudes ejecutadas
- Atención al público

### **MECANISMO DE SEGUIMIENTO**

- Auditoría interna.
- Seguimiento al desarrollo del Plan Nacional y Municipal
- Comité de Calidad
- Comité de personal
- Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
- Comité de Planeación
- Comité de Incentivos
- Comité de Compras



**NOMBRE DEL PROCESO**

**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 9/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

**OBJETIVO:** Identificar las actividades para mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de los procesos de Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT) de la ciudad de Bucaramanga.

**Responsable:** Ronald Sosa Mcmahon, Coordinador de calidad.

PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	<p>Solicitud de los procesos.</p> <p>Registro de quejas y reclamos</p> <p>Registro de indicadores</p> <p>Informe de la revisión por la dirección.</p> <p>Planes de acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación y análisis de la información.</li> <li>• Control de documentos y registros.</li> <li>• Medición de la satisfacción del cliente.</li> <li>• Realización de auditorías internas.</li> <li>• Seguimiento y medición de los procesos.</li> <li>• Seguimiento y medición de los servicios.</li> <li>• Identificación de acciones preventivas y correctivas.</li> <li>• Aplicación del procedimiento acciones correctivas.</li> <li>• Aplicación del procedimiento acciones preventivas.</li> <li>• Elaboración de planes de mejora.</li> <li>• Evaluación del proceso.</li> <li>• Modificación y/o cambios al proceso</li> <li>• Implementación de acciones de mejora aprobadas</li> </ul>	<p>Informe de auditoría.</p> <p>Documentos aprobados y controlados</p> <p>Planes de mejora.</p> <p>Asignación de recursos.</p>	Líder de cada proceso.

**RECURSOS**

- Personal participante (Funcionarios, auditores de calidad)
- Recurso financiero.
- Carpetas.
- Archivadores.
- Computadores



## NOMBRE DEL PROCESO

# MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 9/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

- Equipos de oficina.

## DOCUMENTACIÓN

- Procedimiento auditoría interna de calidad.
- Procedimiento acciones correctivas.
- Procedimiento acciones preventivas.
- Planilla de quejas y reclamos
- Encuesta
- Programación de auditorías.
- Registro de no conformidades y planes de mejora
- Plan de auditoría interna de calidad
- Lista de verificación
- Informe de auditoría interna.
- Evaluación desempeño auditores internos
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Procedimiento control de documentos
- Procedimiento control de registros
- Control de documentos

## REQUISITOS

- NTC: 9001:2000:
  - 4.2.3
  - 4.2.4
  - 8.1
  - 8.2
  - 8.2.2
  - 8.3
  - 8.4
  - 8.5
  - 8.5.2
  - 8.5.3



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

## **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 9/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

### **PROCESOS DE SOPORTE**

- Planificación y revisión por la dirección

### **MEDICIÓN**

- Porcentaje de acciones de mejora
- Porcentaje de clientes satisfechos
- Porcentaje de reclamos solucionados

### **MECANISMO DE SEGUIMIENTO**

- Auditoría interna.
- Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas



**NOMBRE DEL PROCESO**

**PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 12/10/2006

**Versión:** 1


**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

**OBJETIVO:** Organizar, coordinar y verificar la programación cultural del IMCT dentro y fuera de las instalaciones y asignar actividades a los auditorios, salas de conferencias para optimizar los recursos y prestar un servicio eficaz

**Responsable:** Claudia Patricia Monclou, Técnico operativo


PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Planificación y revisión por la dirección	Programación mensual de viernes cultural y parquearte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y elaboración de la programación mensual de programas institucionales: viernes cultural, parquearte, ferias culturales, y otras actividades.</li> <li>• Coordinación con los grupos a presentarse (lugar, hora, fecha y repertorios).</li> <li>• Planilla de control de asistencia a los eventos.</li> <li>• Coordinación de la logística de los programas institucionales (lugares, permisos, sonidos y presentador)</li> <li>• Envío de información de los programas a la emisora cultural "Luís Carlos Galán Sarmiento" para la elaboración y emisión de la cuñas.</li> <li>• Envío información de los programas al Jefe de Prensa del IMCT para su inclusión en los comunicados de prensa y su disfunción correspondiente en otros medio (prensa, emisora)</li> <li>• Elaboración de avisos para la cartelera de entrada principal del IMCT.</li> <li>• Actualización de la base de</li> </ul>	Creación de nuevos espacios culturales en la ciudad.	Satisfacción de los usuarios
Cliente externo	Programación fija de escenarios y esporádicas para programas especiales (feria cultural, mes de los niños, novenas navideñas, etc.).		Creación de nuevos grupos artísticos.	
Gestión de recursos	Programa semanal de espacios del IMCT.		Despertar el interés de los ciudadanos hacia los eventos culturales y artísticos.	
	Programación cursos de extensión.		Formación de nuevos talentos en el área de desarrollo de la creatividad, música, pintura, caricaturas, ballet clásico, danza contemporánea.	
	Reglamento uso del auditorio.		Formación de líderes.	
	Reglamento portero		Comprensión de lectura.	
			Certificados.	

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  <b>PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL</b>	Código: MC-D-01
		Fecha: 12/10/2006
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Aprobó: Glenys E. Pedraza

	<p>auditorio.</p> <p>Planilla de control de porteros.</p>	<p>datos (directorio de artistas) para la contratación en los programas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a la ejecución de los programas y verificación y buen desarrollo de los mismos.</li> <li>• Coordinación del alquiler o usos de los espacios como auditorio, sala de conferencia, sala de Santander I y II y sala de pintura</li> <li>• Dar respuesta a los oficios que solicitan alquiler de espacios informando las tarifas establecidas.</li> <li>• Dar respuestas a los oficios que solicitan apoyos culturales, de acuerdo a las indicaciones dadas por la dirección.</li> </ul>	
--	---	--	--

RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios adecuados.</li> <li>• Auditorio múltiple.</li> <li>• Sala de conferencias.</li> <li>• Salones de talleres.</li> <li>• Plazoleta IMCT.</li> <li>• Parques de la ciudad.</li> <li>• Equipos de amplificación de sonidos.</li> <li>• Equipos de audio y video.</li> <li>• Talleristas.</li> <li>• Materiales.</li> </ul>

DOCUMENTACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilla de inscripción para cursos.</li> <li>• Planilla de control de asistencia para eventos.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  <b>PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL</b>	Código: MC-D-01
		Fecha: 12/10/2006
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Aprobó: Glenys E. Pedraza

- Planilla de control pagos a eventos
- Programación semanal de espacios
- Reglamento uso del auditorio.
- Reglamento porteros.
- Planilla porteros.
- Certificación.
- Volantes.
- Planilla alquiler de espacios.
- Evaluación de talleristas.
- Contrato préstamo espacios

#### REQUISITOS


- NTC ISO 9001:2000
  - 6.3
  - 7.1
  - 7.2
  - 7.5
  - 7.5.3
  - 8.2.3
  - 8.4
  - 8.5.2
  - 8.5.3

#### PROCESOS DE SOPORTE

- Planificación y revisión por la dirección.
- Gestión de recursos.
- Medición, análisis y mejora.

#### MEDICIÓN

- Numero de eventos realizados
- Numero de asistentes a eventos

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<p>NOMBRE DEL PROCESO</p> <p><b>PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL</b></p>	Código: MC-D-01
		Fecha: 12/10/2006
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M.
		Aprobó: Glenys E. Pedraza

**MECANISMO DE SEGUIMIENTO**

- Seguimiento de evaluación del desempeño del tallerista.
- Auditoría interna.
- Seguimiento de ejecución de las actividades en los programas de parquearte, viernes cultural, cine infantil, recreoarte, feria cultural, etc.



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

**GESTIÓN DE RECURSOS**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 20/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

**OBJETIVO:** Administrar los recursos necesarios requeridos por los funcionarios para optimizar la prestación del servicio en forma eficiente, efectiva y eficaz.

**Responsable:** Luís Fernando Pineda Yañez, Subdirector administrativo y financiero.

PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Programas de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación de personal (selección y concurso).</li> <li>• Mantenimiento y adecuación de las instalaciones</li> <li>• Capacitación al personal</li> <li>• Concertación de objetivos con los funcionarios.</li> <li>• Evaluación de desempeño de los funcionarios.</li> <li>• Elaboración de nomina.</li> <li>• Programa de bienestar social e incentivos.</li> </ul>	Personal competente	Todos los procesos
	Plan anual de compras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de conveniencia y oportunidad.</li> <li>• Certificación de disponibilidad presupuestal.</li> <li>• Análisis de necesidades de adquisición de bienes por el comité de compras.</li> </ul>	Equipos adecuados.	
	Solicitud o requerimiento de las necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de materiales y/o equipos de oficina.</li> <li>• Elaborar acta de corporación en el GDSOFT.</li> <li>• Acta de traslado al responsable del elemento.</li> <li>• Solicitud a la oficina Jurídica.</li> </ul>	Producto y/o servicio adquirido en optimas condiciones	



**NOMBRE DEL PROCESO**

## **GESTIÓN DE RECURSOS**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 20/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

### **RECURSOS**

- Personal.
- Equipos de oficina.
- Sistemas de información (software, hardware, etc.)

### **DOCUMENTACIÓN**

- Manual de Funciones.
- Manual de Procedimientos.
- Acta de reuniones.
- Formatos de necesidades
- Programación de capacitaciones
- Programa de mantenimiento
- Programación de aseo
- Planilla de asistencia a reuniones
- Código de Ética.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Normatividad laboral.

### **REQUISITOS**

- NTC 9001:2000
- 6.2
- 6.3
- 6.4
- 7.4
- 7.5.3
- 8.4
- 8.5.2
- 8.5.3



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

## **GESTIÓN DE RECURSOS**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 20/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

### **PROCESOS DE SOPORTE**

- Planificación y Revisión por la Dirección.
- Medición Análisis y Mejora

### **MEDICIÓN**

- Porcentaje de Actividades de Mantenimiento.
- Porcentaje de Capacitación a los Funcionarios

### **MECANISMO DE SEGUIMIENTO**

- Auditorías Internas.
- Comité de Calidad.
- Comité técnico
- Comité de Bienestar Social e Incentivos.
- Comité de Personal.
- Comité Coordinación del Sistema de Control Interno



**NOMBRE DEL PROCESO**

**FOMENTO TURÍSTICO**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 15/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

**OBJETIVO:** Desarrollar programas que permitan la formulación, la implementación, la coordinación y la ejecución de las políticas públicas sobre turismo apoyándose en los planes y proyectos que generen el fomento de la Industria del Turismo hacia la ciudad.

**Responsable:** Elkin Briceño Lara, Subdirector de turismo.

PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Planificación y revisión por la dirección Clientes Externos Gestión de Recursos	Programación de actividades de capacitación Programación de actividades de Sensibilización Programación de Operativos al sector turístico Ley de Turismo , Ley de 300 de 1996 Ley 1101 de 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Identificación y provisión de recursos mediante la gestión con empresas privadas y convenios interinstitucionales.</li> <li>• Eventos de actualización en tema de turismo dirigidos a las empresas y personas del sector</li> <li>• Inspección y verificación de documentos e instalaciones a los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Evaluación del proceso de inspección a los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Seguimiento al desempeño y ejecución de los compromisos de mejora adquiridos por las entidades inspeccionadas.</li> <li>• Jornadas de sensibilización con los actores que intervienen en la actividad turística.</li> <li>• Elaboración de material promocional</li> <li>• Evaluación de actividades de sensibilización y capacitación. ( a través de indicadores)</li> <li>• Presentación de propuestas de mejora.</li> <li>• Implementación de Planes de mejora.</li> </ul>	Personas y empresas capacitadas  Servicios turísticos adecuados  Actores sensibilizados acerca de la importancia del Turismo  Material Promocional	Turista o Visitante satisfecho



**NOMBRE DEL PROCESO**

## **FOMENTO TURÍSTICO**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 15/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

### **RECURSOS**

- Funcionarios
- Equipos de computo
- Papelería.
- Recintos.
- Materiales
- presupuesto

### **DOCUMENTACIÓN**

- Formatos de inspección a los prestadores de servicios turísticos.
- Formato de seguimiento a prestadores de servicios turísticos inspeccionados.
- Formatos de quejas
- Planilla de control de asistencia.
- Planilla de programación de actividades.
- Evaluación de actividades.
- Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996).
- Ley 1101 de 2006 que modifica la ley 300 de 1996.

### **REQUISITOS**

- NTC 9001:2000
  - 7.5.1
  - 7.5.3
  - 7.5.4
  - 8.2.1
  - 8.2.3
  - 8.3
  - 8.4
  - 8.5.2
  - 8.5.3



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

**NOMBRE DEL PROCESO**

## **FOMENTO TURÍSTICO**

**Código:** MC-D-01

**Fecha:** 15/10/2006

**Versión:** 1

**Elaboró:** Ronald Sosa M.

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

### **PROCESOS DE SOPORTE**

- Planificación y revisión por parte de la dirección.
- Gestión de recursos.
- Medición de análisis.

### **MEDICIÓN**

- N° de personas capacitadas
- Porcentaje de actividades de sensibilización realizadas
- N° de eventos en los que participó la Subdirección de Turismo

### **MECANISMO DE SEGUIMIENTO**

- Auditoría interna.
- Seguimiento a la evolución de los compromisos de mejora asumidos por los prestadores de servicios turísticos evaluados.
- Seguimiento a las actividades de capacitación y sensibilización realizadas.

## **ANEXO 2**

# **INDICADORES DE GESTIÓN**



## CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Código:** MC – D – 02

**Fecha:** 25/01/2007

**Versión:** 0

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Fortalecer la calidad de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Bucaramanga.		X	Nº de personas capacitadas	$\frac{\text{Nº de prestadores de servicios capacitados}}{\text{Nº población total de prestadores de servicios turísticos}} \times 100$	40%	Trimestral	Subdirección De Turismo	Formatos de asistencia	FOMENTO TURISMO
		X	Porcentaje de actividades de sensibilización realizadas	$\frac{\text{Nº de actividades de senbilización realizadas}}{\text{Nº de actividades de sensibilización programadas}} \times 100$	20%	Trimestral	Subdirección De Turismo	Convenios	FOMENTO TURISMO
		X	Nº de eventos en los que participó la Subdirección de Turismo	$\frac{\text{Nº de eventos asistidos}}{\text{Nº de eventos programadas}} \times 100$	20%	Trimestral	Subdirección De Turismo	Carta de invitación a los eventos	FOMENTO TURISMO
Promover, desarrollar y ejecutar las políticas culturales contempladas en el Plan de Desarrollo cultural.		X	Numero de eventos realizados anual	$\frac{\text{Nº de actividades realizadas anual}}{\text{Nº de actividades programadas}}$	80%	Anual	Extensión Cultural	Planilla de actividades	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL



## CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Código:** MC – D – 02

**Fecha:** 25/01/2007

**Versión:** 0

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Incentivar y apoyar financiera y logísticamente las diferentes manifestaciones artísticas y culturales que surgen en el municipio de Bucaramanga.		X	Numero de asistentes a eventos anual	Nº de asistentes a eventos anual/Nº de asistentes programados	80%	Anual	Extensión Cultural	Planilla de asistentes a actividades	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL
Atender a la demanda de material bibliográfico de los usuarios de la ciudad de Bucaramanga		X	Nº de usuarios en BPMG y Satélites	Nº de usuarios asistidos/Nº de usuarios programados	80%	Mensual	Procesos Técnicos	Formato movimiento de usuarios	BIBLIOTECAS PUBLICAS MUNICIPALES
Analizar la utilización de colección bibliográfica, audiovisuales y equipos		X	Nº de consultas realizadas	Nº de consultas realizadas/Nº de consultas programadas	80%	Mensual	Procesos Técnicos	Formato movimiento de colecciones	BIBLIOTECAS PUBLICAS MUNICIPALES



## CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Código:** MC – D – 02

**Fecha:** 25/01/2007

**Versión:** 0

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Proporcionar formación a los funcionarios siendo más competentes, en el cumplimiento de sus actividades.	X		Nº de capacitaciones realizadas a los funcionarios	Capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas * 100	60%	Anual	Subdirección Administrativa y Financiera	Programador de capacitaciones	GESTIÓN DE RECURSOS
Mejorar las instalaciones físicas, para elevar la satisfacción de usuario	X		Nº de mantenimiento ejecutado en la Institución	Mantenimiento ejecutado / mantenimiento programado * 100	80%	Anual	Subdirección Administrativa y Financiera	Programador de mantenimiento	GESTIÓN DE RECURSOS
Satisfacer las necesidades de información y servicio de los usuarios.	X		Satisfacción de cliente	Nº de clientes satisfechos*100/Nº de clientes encuestados	80%	Mensual	Subdirección Técnica	Encuesta de satisfacción	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
Satisfacer las necesidades de información y servicio de los usuarios.	X		Porcentajes de reclamos solucionados	Nº de reclamos solucionados * 100/Nº reclamos presentados	80%	Mensual	Gestión de recursos	Planilla de quejas y reclamos	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA



## CONTROL DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Código:** MC – D – 02

**Fecha:** 25/01/2007

**Versión:** 0

**Elaboró:** Ronald S. Macmahon

**Aprobó:** Glenys E. Pedraza

OBJETIVO	C	P	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	PROCESO
Mejorar continuamente los procesos que garanticen la prestación de los servicios al usuario.	X		Porcentajes de acciones de mejora	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones implementadas eficazmente} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de acciones correctivas presentadas}}$	80%	Semestral	Dirección General	Registro de no conformidades y plan de mejora	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
Incentivar y apoyar financiera y logísticamente los diferentes proyectos culturales que surgen en el municipio de Bucaramanga.		X	Nº de solicitudes ejecutadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes aprobadas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes presentadas}}$	60%	Mensual	Dirección General	Revisión de solicitudes	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Satisfacer las necesidades de información y servicio de los usuarios.	X		Atención al público	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas atendidas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de personas que solicitan atención}}$	60%	Mensual	Dirección General	Control de atención al público y solicitud de atención	PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## **ANEXO 3**

# **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**



República de Colombia  
Departamento Administrativo de la  
**Función Pública**

**B - 1**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL  
ASESOR Y PROFESIONAL SIN  
PERSONAL A CARGO**

**INFORMACIÓN GENERAL**

Entidad:		Depto:	
<b>EVALUADO</b>	Nombres:	Apellidos:	C.C.
	Dependencia:		
	Cargo:		
<b>EVALUADOR</b>	Nombres:	Apellidos:	C.C.
	Cargo:		
	<b>PERÍODO EVALUADO</b> Desde Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/> Hasta Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>		

**MOTIVO DE LA CONCERTACIÓN**

Período Anual 
 Cambio de empleo 
 Período de Prueba

**INSTRUCCIONES**

**Concertación de Objetivos de Desempeño**

- Diligencie este formato al inicio del período anual, cuando se produzca cambio de empleo y cuando se inicie el período de prueba.
- Defina los objetivos de productividad y de conducta laboral de acuerdo con la misión, meta o finalidad asignada a su dependencia y dentro del marco de las funciones del empleado.
- Redacte conjuntamente con el empleado los objetivos a lograr en el período respectivo.
- Plantee objetivos realizables, medibles y cuantificables.
- Describa del objetivo señalado el qué, el cuándo, el cuánto y el dónde.
- Asigne pesos porcentuales, en múltiplos de cinco sobre un total de 100%, de acuerdo con la importancia de cada objetivo.

**Modificación de Objetivos**

- Consigne las modificaciones que se efectúen a la descripción, a las fechas de entrega o al peso porcentual.

**Evaluación de Objetivos**

- Escriba el porcentaje de ejecución o logro alcanzado.
- Valore cada objetivo multiplicando el porcentaje del logro por el peso porcentual respectivo.
- Obtenga la calificación final sumando los puntajes de cada objetivo y multiplicando el total por 10 para transformarla a una escala de 1000, este resultado será sumado al de la valoración de indicadores en el formato 3.

El instrumento para la evaluación del desempeño se compone de tres partes:

- B - 1** Para la concertación de objetivos al iniciar el período
- B - 2** Para la valoración semestral
- B - 3** Para las evaluaciones parciales y/o definitivas





República de Colombia  
Departamento Administrativo de la  
**Función Pública**

**B - 2**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL  
ASESOR Y PROFESIONAL SIN  
PERSONAL A CARGO**

**EVALUACIÓN SEMESTRAL**

**MITAD DE PERIODO**

EVALUADOR \_\_\_\_\_ CARGO \_\_\_\_\_

EVALUADO \_\_\_\_\_ CARGO \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

1. Tenga lista la forma 1 de este instrumento. Allí encontrará los objetivos concertados al comienzo del período.
2. Haga una valoración del avance hacia el logro de los objetivos concertados.
3. Identifique las limitaciones técnicas y/o administrativas para el logro de los objetivos.
4. De ser necesario replantee, modifique o ajuste alguno de los objetivos y anótelos en la forma 1, en la sección "Modificación a los objetivos concertados".
5. Señale los aspectos que se deban mejorar, indicando los factores en los que el evaluado esté más débil. Consulte los factores que se encuentran al respaldo.
6. Señale los factores y aspectos en los que el evaluado sobresale.

**LOGRO DE OBJETIVOS** \_\_\_\_\_

**EVALUACIÓN DE MITAD DE PERÍODO Y SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

• LIMITACIONES TÉCNICAS Y/O ADMINISTRATIVAS EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS •

**PRODUCTIVIDAD**

• FACTORES Y ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR •

• FACTORES EN LOS QUE SOBRESALE EL EVALUADO •

• LIMITACIONES TÉCNICAS Y/O ADMINISTRATIVAS EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS •

**CONDUCTA LABORAL**

• FACTORES Y ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR •

• FACTORES EN LOS QUE SOBRESALE EL EVALUADO •

Fecha de diligenciamiento

Firma del evaluador \_\_\_\_\_ Firma del evaluado \_\_\_\_\_

## FACTORES DE DESEMPEÑO

### ÁREA DE PRODUCTIVIDAD

**PLANEACIÓN:** Prevé y jerarquiza las secuencias necesarias para el desarrollo de los procesos y logro de los resultados específicos esperados.

**UTILIZACIÓN DE RECURSOS:** Emplea la información, los procedimientos, el talento humano y los recursos materiales y financieros para el desarrollo de las actividades de su cargo.

**CALIDAD:** Demuestra un nivel de conceptualización, rigor y confiabilidad técnica en sus productos. Cumple las especificaciones establecidas.

**COMPETENCIA TÉCNICA:** Aporta la experiencia y los conocimientos específicos necesarios para el desempeño del cargo. Conceptúa confiablemente sobre aspectos propios de su formación profesional e investiga y se capacita sobre temas relacionados con las funciones de su cargo.

**RESPONSABILIDAD:** Realiza las funciones inherentes al cargo y cumple los deberes y compromisos asignados obteniendo los resultados esperados y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.

**OPORTUNIDAD:** Entrega los trabajos a tiempo teniendo en cuenta las prioridades y los requerimientos en la ejecución y desarrollo de sus actividades

### ÁREA DE CONDUCTA LABORAL

**COMPROMISO INSTITUCIONAL:** Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.

**TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** Maneja y comparte la información en forma confiable, prudente y reservada, a través de los canales pertinentes.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Demuestra capacidad para integrarse a un grupo de trabajo con aportes objetivos.

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.

**INICIATIVA:** Busca soluciones y alternativas que conduzcan a resolver diferentes situaciones en el desempeño de las funciones.



República de Colombia  
Departamento Administrativo de la  
**Función Pública**

**B - 3**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL  
ASESOR Y PROFESIONAL SIN  
PERSONAL A CARGO**

**INFORMACIÓN GENERAL**

Entidad:		Depto:	
<b>EVALUADO</b>	Nombres:	Apellidos:	C.C.
	Dependencia:		
	Cargo:		
<b>EVALUADOR</b>	Nombres:	Apellidos:	C.C.
	Dependencia:		
	Cargo:		

**CLASE DE EVALUACIÓN**

<b>EVALUACIÓN PARCIAL</b>		<b>CALIFICACIÓN DEFINITIVA</b>	
Cambio de empleo	<input type="checkbox"/>	Anual	<input type="checkbox"/>
Cambio de jefe	<input type="checkbox"/>	Período de Prueba	<input type="checkbox"/>
		Orden del Jefe del Organismo	<input type="checkbox"/>

**INSTRUCCIONES**

Teniendo en cuenta el logro de los objetivos alcanzados y el nivel de ejecución de los indicadores de este formato, califique así:

- Lea detenidamente la definición de cada indicador
- Determine el grado que refleje con mayor proximidad el desempeño del empleado
- Escriba en la casilla puntos, de acuerdo con el grado de valoración escogido, la puntuación correspondiente dentro del rango estipulado para el mismo
- Sume los puntajes asignados a los factores. Este resultado deberá ser sumado al obtenido en la valoración del logro de los objetivos concertados, de acuerdo a los pesos porcentuales señalados, para así determinar la calificación de servicios.

**GRADOS DE VALORACION**

La valoración de los indicadores se hará con base en los siguientes grados:

**POR ENCIMA:** Durante el período el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los patrones y niveles establecidos.

**ADECUADO:** Durante el período el indicador se presenta en los niveles y patrones establecidos.

**POR DEBAJO:** Durante el período el indicador se presenta de forma tal que no alcanza los niveles y patrones establecidos. Requiere aplicar esfuerzos para satisfacer las exigencias mínimas del empleo.

**MUY POR DEBAJO:** Durante el período el indicador no se presenta o su presencia dista mucho de los niveles y patrones establecidos

**INTERPRETACION DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

Para efectos de las decisiones que se deriven de la evaluación del desempeño, se tienen en cuenta los siguientes grados:

**SOBRESALIENTE:** de 884 a 1000 puntos

**SUPERIOR:** de 767 a 883

**ADECUADO:** de 650 a 766

**INSATISFACTORIO:** de 100 a 649 puntos

**PERÍODO EVALUADO** Desde Día  Mes  Año  Hasta Día  Mes  Año

**FACTORES DE DESEMPEÑO**

AREAS	DESCRIPCIÓN Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCIÓN				PUNTOS
		M.P.D.	R.D.	ADEC.	RENC.	
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>PLANEACIÓN:</b> Prevé y jerarquiza las secuencias necesarias para el desarrollo de los procesos y logro de los resultados específicos esperados.	14 - 51	52 - 90	91 - 115	116 - 140	
	<b>UTILIZACIÓN DE RECURSOS:</b> Emplea la información, los procedimientos, el talento humano y los recursos materiales y financieros para el desarrollo de las actividades de su cargo.	12 - 44	45 - 77	78 - 98	99 - 120	
	<b>CALIDAD:</b> Demuestra un nivel de conceptualización, rigor y confiabilidad técnica en sus productos. Cumple las especificaciones establecidas.	10 - 36	37 - 64	65 - 82	83 - 100	
	<b>COMPETENCIA TÉCNICA:</b> Aporta la experiencia y los conocimientos específicos necesarios para el desempeño del cargo. Conceptúa confiablemente sobre aspectos propios de su formación profesional e investiga y se capacita sobre temas relacionados con las funciones de su cargo.	8 - 23	30 - 51	52 - 65	66 - 80	
	<b>RESPONSABILIDAD:</b> Realiza las funciones inherentes al cargo y cumple los deberes y compromisos asignados obteniendo los resultados esperados y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.	8 - 23	30 - 51	52 - 65	66 - 80	
	<b>OPORTUNIDAD:</b> Entrega los trabajos a tiempo teniendo en cuenta las prioridades y los requerimientos en la ejecución y desarrollo de sus actividades	8 - 23	30 - 51	52 - 65	66 - 80	
	<b>SUBTOTAL</b>					

AREAS	DESCRIPCIÓN Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCIÓN				PUNTOS
		M.P.D.	P.D.	ADEC.	PENC.	
<b>CONDUCTA LABORAL</b>	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b> Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.	10 - 36	37 - 64	65 - 82	83 - 100	
	<b>TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</b> Maneja y comparte la información en forma confiable, prudente y reservada, a través de los canales pertinentes.	10 - 36	37 - 64	65 - 82	83 - 100	
	<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b> Demuestra capacidad para integrarse a un grupo de trabajo con aptos objetivos.	8 - 29	30 - 51	52 - 65	66 - 80	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b> Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.	6 - 21	22 - 38	39 - 49	50 - 60	
	<b>INICIATIVA:</b> Busca soluciones y alternativas que conduzcan a resolver diferentes situaciones en el desempeño de las funciones.	6 - 21	22 - 38	39 - 49	50 - 60	
	<b>SUBTOTAL</b>					
	<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

**CALIFICACIÓN DE SERVICIOS**

a. EVALUACIÓN DEL LOGRO DE OBJETIVOS (Formato 1)  X 65% =

b. EVALUACIÓN DE FACTORES DE DESEMPEÑO (Formato 3)  X 35% =

**CALIFICACIÓN (a + b) =**  Satisfactoria  Insatisfactoria

**MEJORAMIENTO Y DESARROLLO**

**PUNTOS FUERTES**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

**PUNTOS DÉBILES**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

**RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Firma del evaluador \_\_\_\_\_ Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

El resultado de la evaluación por cambio de jefe inmediato o de empleo, será comunicado al empleado y no será susceptible de recurso.

**NOTIFICACIÓN**

Contra esta calificación procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación interpuestos ante el evaluador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación. Los recursos deben presentarse por escrito, personalmente o mediante apoderado y exponiendo los motivos de inconformidad.

Firma del evaluado \_\_\_\_\_ Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Al funcionario se le debe entregar copia de esta evaluación

**RECURSOS**

Interpuso Recurso de Reposición  Interpuso Recurso de Apelación

**ANEXO B**

**MANUAL DE  
FUNCIONES**

**GR – D – 01**

# **INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO**



# **MANUAL DE FUNCIONES**

**GR – D – 01**



	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

**RESOLUCIÓN No. 024**

**15 DE MARZO DE 2006**

Por la cual se ajusta el manual específico de Funciones y Competencias laborales para los empleos de la Planta de Personal del Instituto Municipal de Cultura de Bucaramanga.

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE BUCARAMANGA**

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 13 y 28 del Decreto Ley 785 de 2005, y

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que se hace necesario ajustar el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleos del Instituto Municipal de Cultura de Bucaramanga.
- 2) Que el artículo 13 del Decreto Ley 785 de 2005, establece las competencias y requisitos que las autoridades territoriales deben tener en cuenta al elaborar los respectivos manuales específicos de funciones.
- 3) Que el artículo 28 del Decreto Ley 785 de 2005, establece la obligatoriedad para las autoridades competentes el señalar en los manuales específicos de funciones las competencias de los empleos que conforman su planta de personal.
- 4) Que el Decreto 2539 de julio 22 de 2005 en su artículo 8º señala las competencias comportamentales mínimas por nivel jerárquico que se deben establecer.

En merito a lo expuesto.

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.** Ajustar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, para los empleos que conforman la planta de personal del Instituto Municipal de Cultura de Bucaramanga fijada por la Resolución Número 048 del 31 de Enero del 2000, cuyas funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia, eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan al Instituto Instituto Municipal de Cultura de Bucaramanga, así:



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

**Nivel:** Central  
**Denominación De Empleo:** Director General  
**Código:** 050  
**Grado:** 01  
**Numero De Empleos:** 1  
**Dependencia:** DIRECCIÓN GENERAL  
**Jefe Inmediato:** ALCALDE MUNICIPAL

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir y administrar el Instituto Municipal de Cultura con eficiencia y oportunidad de acuerdo a las políticas culturales del municipio y su Plan de Desarrollo Municipal de Bucaramanga,

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

20. Representar legalmente al Instituto Municipal de Cultura en todos los actos que se deriven del ejercicio de su cargo.
21. Diseñar y presentar al Consejo Directivo para su aprobación, las políticas culturales y el plan de desarrollo cultural para el Municipio, el cual deberá contener los programas, proyectos y actividades a realizar durante el periodo administrativo del Alcalde, bajo criterios prospectivos.
22. Diseñar y presentar al Consejo Directivo para su aprobación, los cambios a la estructura orgánica del Instituto, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
23. Administrar los recursos físicos, patrimoniales, financieros y de personal del Instituto Municipal de Cultura, emitiendo los actos administrativos necesarios para el buen funcionamiento y el desarrollo de la institución.
24. Implementar las acciones que le demande el Consejo Directivo.
25. Dirigir las Subdirecciones Administrativa y Operativa que conforman el Instituto Municipal de Cultura e implementar las herramientas necesarias para el desarrollo, seguimiento, cumplimiento y evaluación de sus planes de gestión.
26. Elaborar la política financiera del Instituto y presentar el proyecto de presupuesto anual al Consejo Directivo para su aprobación.
27. Ordenar la ejecución presupuestal del Instituto Municipal de Cultura.
28. Convocar la elección del Consejo Municipal de Cultura y ejercer su Secretaría Técnica, implementando las herramientas necesarias para su funcionamiento y operatividad.
29. Presentar los informes de gestión al Señor Alcalde, Consejo Directivo, el Honorable Concejo Municipal y organismos de control, cuando estos los soliciten.
30. Velar por el cumplimiento de las normas legales que regulan el funcionamiento del Instituto Municipal de Cultura.
31. Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
32. Designar el Secretario del Consejo Directivo.
33. Designar el funcionario que lo reemplazará en sus ausencias temporales.
34. Convocar al Consejo Directivo a sesiones extraordinarias cuando lo estime conveniente.
35. Suscribir los actos administrativos y celebrar los contratos que sean necesarios para el cabal desarrollo y ejecución de programas, conforme a las disposiciones legales vigentes reglamentaria y estatutaria.
36. Promover y ordenar programas de capacitación técnica para funcionarios de la entidad en áreas afines a la misión y objetivos de la misma, estimulando la incorporación de nuevas tecnologías y métodos de trabajo de alto rendimiento empresarial.
37. Ejercer control administrativo a la ejecución presupuestal, someter a la consideración y aprobación del Consejo Directivo en los plazos fijados por éste, los estados financieros, informes de ejecución presupuestal, planes y programas del Instituto, de acuerdo con los estatutos y demás normas



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

aplicables.

38. Las demás señaladas en la Ley, los Estatutos y la Disposiciones del Consejo Directivo.

### IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Entender la cultura como elemento integrador, que define la manera de ser de la población y es determinante en el proceso de construcción del desarrollo sostenido y sostenible.
2. El espacio de la cultura como elemento creador de identidad.
3. La presencia de la cultura en el sector educativo responde a las necesidades de la comunidad
4. El Fomento de las escuelas de creación artística promueven la sensibilidad y la creatividad en niños y jóvenes.
5. Preservar el patrimonio cultural responde a las necesidades del orden nacional plasmadas en la Ley General de Cultura.
6. Reconocer la multi-culturalidad, en procura de integrar la riqueza y diversidad cultural
7. Los planes y programas implementados en la entidad contribuyen al mejoramiento del servicio y al logro de una gestión pública eficiente.
8. Los recursos que se manejan, son ejecutados con altos criterios gerenciales con el fin de optimizar su utilización.
9. Los informes presentados a los entes de control, alcaldía municipal y concejo municipal son oportunos, confiables y fidedignos, los cuales permiten conocer el estado de la entidad y su actividad financiera.
10. La ordenación del gasto se ejecuta con responsabilidad de conformidad a las normas presupuestales, administrativas y de contratación vigentes.
11. Las convocatorias al Consejo Directivo se hacen con anticipación dando a conocer oportunamente los temas a tratar para su aprobación.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

**Educación:** Título de formación Profesional con estudios de postgrado.

**Experiencia:** Dos (2) años de experiencia profesional en el área administrativa en el sector público ó privado.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Subdirector Administrativo y Financiero</b>
<b>Código:</b>	068
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	Director General

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, planear, dirigir, evaluar y controlar las políticas, planes, programas y proyectos concernientes al desarrollo administrativo y financiero de la entidad, de acuerdo con las normas vigentes.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la planeación de las diferentes actividades que se requieran para la adecuada administración de los recursos físicos, administrativos y financieros de la entidad.
2. Implementar mecanismos de evaluación y control al interior de cada uno de los grupos que conforman la dependencia.
3. Responder por la correcta ejecución del presupuesto del Instituto.
4. Expedir los certificados de disponibilidad y registro personal para los compromisos que adquiera el Instituto.
5. Ejecutar los procesos de selección, inducción, entrenamiento, evaluación, capacitación, bienestar y desarrollo integral del personal del Instituto velando por el mejoramiento y aprovechamiento del talento humano existente.
6. Realizar la nómina del personal y las correspondientes afiliaciones y novedades.
7. Las demás que le asigne el Director General.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Adelantar un proceso que facilite la elaboración del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI), con base a una estructura programática que guarde coherencia entre plan y presupuesto que permita identificar y jerarquizar prioridades, hacer seguimiento, controlar y evaluar resultados.
2. Se dará cumplimiento a los compromisos adquiridos a través del pacto por la Transparencia y se fortalecerá el sistema de control interno moderno en la administración municipal.
3. Especial énfasis se dará a la unificación del sistema de información financiera logrando la coherencia entre la información que se maneja en los diferentes procesos (presupuestal, contable y tesorero), alcanzando el objetivo de que los Estados Financieros reflejen la real situación financiera y patrimonial de la entidad.
4. Asegurar la realización del Plan de Desarrollo 2004 – 2007, buscando un crecimiento sostenido de los ingresos, creando una cultura tributaria que posibilite los recaudos suficientes para llevar a cabo los programas y proyectos, dentro del marco de la racionalización del gasto, la eficiencia y la transparencia administrativa, así como el impulso a incentivos tributarios dirigidos a promover la inversión y calidad de vida en la ciudad.
5. La programación, elaboración y ejecución de los presupuestos plurianuales, se ceñirán estrictamente a lo previsto en el Plan de Desarrollo respectivo.
6. Si durante la vigencia del presente Plan de Desarrollo se establecen nuevos Planes, Programas y Proyectos de nivel más amplio de interés general para la comunidad, que deban tenerse en cuenta, de conformidad con Leyes y ordenanzas, hará los ajustes correspondientes al Plan Plurianual de Inversiones



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

7. Se realizarán las operaciones necesarias al Presupuesto General del Instituto, incluyendo los traslados, reducciones y ajustes presupuestales a que hubiere lugar, de manera que sean consistentes con el Plan de Desarrollo, exceptuando las adiciones presupuestales.
8. La solicitud de certificados de disponibilidad presupuestal que afecten el programa de inversión, debe acompañarse de la constancia del registro en el Banco de programas y proyectos y de la constancia de que hacen parte del Plan de Desarrollo.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas de presupuesto, contratación, control interno, etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación profesional en áreas económicas ó administrativas  
Especialización en administración ó finanzas

**Experiencia:** Dos (2) años de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Subdirector Técnico</b>
<b>Código:</b>	068
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Director General

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, planear, dirigir, evaluar y controlar las políticas, planes, programas y proyectos concernientes al desarrollo cultural de la entidad, de acuerdo con las y normas vigentes y el Plan de Desarrollo Cultural Municipal.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar la planeación y dirección de las diferentes acciones que se requieran para la adecuada administración de los servicios, proyectos, planes, programas y actividades de desarrollo cultural de la entidad.
2. Implementar mecanismos de evaluación y control al interior de cada uno de los grupos que conforman la dependencia.
3. Administrar los recursos físicos y de personal adscritos a su dependencia.
4. Realizar el plan anual de gestión cultural en concordancia con el Plan de Desarrollo Cultural del Instituto e implementar todas las herramientas administrativas necesarias para su ejecución, seguimiento y evaluación.
5. Realizar el plan anual de mejoramiento y calidad total de los servicios.
6. Realizar el plan de mercadeo de servicios culturales con metas medibles, generando recursos económicos para el funcionamiento de la Institución.
7. Las demás que le asigne el Director General.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Ampliar la cobertura de los servicios bibliotecarios en el municipio de Bucaramanga son base del plan de desarrollo cultural de la ciudad
2. La formación artística en el municipio de Bucaramanga ; la promoción, divulgación y el fomento del arte en todas sus manifestaciones son metas del plan decenal de cultura
3. La variada programación artística y cultural en espacios abiertos bajo el concepto de cultura ciudadana son fundamento de las exigencias de la comunidad expresada en las mesas de trabajo.
4. La Emisora Cultural Luís Carlos Galán como soporte para atender la promoción y difusión cultural del Municipio
5. La modernización de la Emisora Cultural competirá con las emisoras culturales locales y nacionales en términos de cultura política y social.
6. Las herramientas necesarias para la conservación y preservación del patrimonio cultural del municipio de Bucaramanga, base para la gestión de recursos.
7. Los procesos culturales desarrollados por las instituciones y agencias del sector cultural de Bucaramanga, el ambiente propicio para la convivencia de las múltiples expresiones, son pilares del Plan de Desarrollo Cultural del Municipio.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas de presupuesto, contratación, control interno, etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

<b>Educación:</b>	Título de formación profesional en áreas económicas ó administrativas Especialización en administración ó finanzas
<b>Experiencia:</b>	Dos (2) años de experiencia laboral relacionada.

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Subdirector de Turismo</b>
<b>Código:</b>	068
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección de Turismo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Director General

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, planear, dirigir, evaluar y controlar las políticas, planes, programas y proyectos concernientes al desarrollo Turístico del municipio de Bucaramanga, de acuerdo con las leyes y normas vigentes.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Desarrollar funciones ejecutivas de carácter permanente que permitan la formulación, implementación, coordinación y ejecución de las políticas públicas sobre turismo.
2. Implementar las herramientas necesarias para la promoción y difusión de los atractivos y servicios turísticos del municipio de Bucaramanga.
3. Fomentar la industria turística del municipio de Bucaramanga, aprovechando la gran oferta natural



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

- cultural de eventos, congresos y eventos de todo tipo que se desarrollen en la jurisdicción
4. Las demás que sean asignadas al cargo por el jefe inmediato

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La política cultural del Municipio de Bucaramanga incluye el desarrollo turístico del municipio
2. Bucaramanga ciudad Competitiva, la integración de los procesos sociales y económicos debe girar en torno a un proyecto colectivo, que incorpore a la población al desarrollo regional no sólo como su artífice, sino como su razón de ser
3. Proexport, el CARCE de Santander, la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el SENA, los Centros de Desarrollo Productivo, el Departamento de Santander y la Academia, son base para los acuerdos comerciales del Tratado de Libre Comercio (TLC), Acuerdo de Libre Comercio de las América (ALCA), conforme a políticas del gobierno Nacional.
4. El intercambio comercial entre Venezuela y Colombia llegará en los próximos dos años (2005 – 2006) a 3.000 millones de dólares
5. Material promocional impreso y electrónico soporte de la promoción de la ciudad como un solo producto.
6. Las ferias, fiestas, congresos y eventos vitrina comercial turística del municipio
7. Campañas publicitarias enfocadas hacia los mercados turísticos identificados.
8. Alianzas estratégicas: Instituto Municipal de Cultura, Policía de Turismo, Cámara de Comercio.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas de presupuesto, contratación, control interno, etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:**

Título de formación profesional en áreas económicas, administrativas ó de las comunicaciones

**Experiencia:**

Dos (2) años de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Jefe Oficina Asesora de Jurídica</b>
<b>Código:</b>	115
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Oficina Jurídica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Director General

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asesorar e implementar el marco jurídico del Instituto Municipal de Cultura de acuerdo a las leyes generales vigentes y a la normatividad relacionada a la naturaleza de la institución.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Asistir al Director General y demás dependencias del Instituto en la realización de estudios de carácter legal.
2. Administrar y orientar los procedimientos de contratación en su planeación y ejecución.
3. Elaborar y revisar proyectos de decretos, resoluciones y demás disposiciones y documentos que regulen la provisión de bienes y servicios requeridos por el Instituto.
4. Asesorar en los convenios, acuerdos y contratos con otras entidades gubernamentales o privadas.
5. Asistencias a todas las dependencias internas y a las externas que lo soliciten, en el diseño y aplicación de metodologías de trabajo en beneficio del Instituto, de acuerdo con su área de especialización. En estos aspectos se asesora a organismos no gubernamentales, colegios, ligas, etc.
6. Participar en los comités que le señale la Dirección General.
7. Controlar y evaluar el adecuado manejo de los asuntos del Instituto, que sean gestionados por apoderados externos.
8. Elaborar los contratos que deba celebrar el Instituto, una vez ejecutados adelantar su liquidación, y efectuar el control de la legalidad a los contratos.
9. Tramitar los derechos de petición y demás actos administrativos relacionados con el Instituto.
10. Recopilar, divulgar y mantener actualizado el registro de las normas legales relacionadas con el Instituto.
11. Dirigir, coordinar y controlar el sistema de Control Disciplinario del Instituto de conformidad con lo establecido por las normas que regulan el régimen disciplinario de los servidores públicos.
12. Producir informes y documentos necesarios para la defensa de los intereses del Instituto seguir el curso de los procesos e informar a la Dirección General sobre su estado y desarrollo.
13. Producir conceptos sobre aquellos aspectos administrativos que en materia cultural deba expedir el instituto
14. Atender y vigilar los distintos procesos judiciales y administrativos donde sea parte el Instituto.
15. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de la dependencia.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia profesional específica se define como una fortaleza
3. Las especializaciones, diplomados, cursos talleres realizados complementan las funciones a desarrollar en la entidad
4. La planeación y manejo de personal en entidades públicas del orden nacional y regional acumulan experiencias a la hora de aplicar la normatividad jurídica.
5. El vasto conocimiento de la normatividad jurídica en temas administrativos y de contratación son soporte para la toma de decisiones.
6. Los formatos y controles preestablecidos en la entidad se ajustan a la normatividad vigente

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas de presupuesto, contratación, control interno, etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

<b>Educación:</b>	Título de formación profesional en derecho Especialización en áreas de derecho público ó administrativo.
<b>Experiencia:</b>	Dos (2) años de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Asesor</b>
<b>Código:</b>	105
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Oficina de Control Interno
<b>Jefe Inmediato:</b>	Director General

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Organizar la evaluación del Sistema de Control Interno para determinar la eficiencia y efectividad de los controles asociados a cada uno de los procesos de la entidad y proponer acciones para su mejoramiento

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno del Instituto
2. Rediseñar sistemas, criterios, métodos y procedimientos de control interno en coordinación con el personal de la institución, fundamentados en la implantación, ajuste y actualización conforme a la Ley.
3. Planear y Evaluar sobre auditoría continua los procesos y procedimientos establecidos para cada dependencia, buscando garantizar la calidad en la prestación de los servicios, la ejecución de las acciones pertinentes determinadas en las actividades misionales derivadas de las Leyes de cultura y en el Plan de Desarrollo del Municipio y el cumplimiento de cada una de ellas.
4. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
5. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la Entidad, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial que los empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
6. Fomentar en toda la entidad la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en pro del cumplimiento de la misión institucional.
7. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal diseñe la entidad.
8. Mantener permanentemente informados a los Directivos acerca del estado del Control Interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
9. Producir herramientas sobre la correcta ejecución de las operaciones, convenios y contratos de la entidad y vigilar cómo se invierten los fondos públicos e informar al Director General cuando se presenten irregularidades en el manejo de los mismos.
10. Producir documentos sobre la atención a los ciudadanos para recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que se presenten de acuerdo con las normas vigentes y rendir a la Dirección General informes periódicos sobre el particular.
11. Coordinar, dirigir y elaborar los instrumentos de planeación necesarios para el cumplimiento de las metas institucionales, en atención a las políticas definidas por el Director General.
12. Suministrar informe evaluativo a consideración de la Dirección General, en el mes de enero de cada año, relacionado con el cumplimiento de los objetivos alcanzados en el año anterior.
13. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.
14. Las demás que le asigne el Director General, de acuerdo con el carácter de sus funciones.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las evaluaciones al Sistema de Control Interno, se formulan en atención a un Plan de Auditoría.
2. Los planes de mejoramiento elaborados, contienen las acciones necesarias para corregir las falencias



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

administrativas y fortalecer el sistema de control interno.

3. Las recomendaciones de control interno soportan la toma de decisiones del Director General.
4. La identificación de controles y evaluación de los existentes, responden al proceso de implementación y apropiación de una cultura de control por parte de los servidores de la entidad.
5. Los instrumentos de Planeación diseñados, identifican las acciones y metas necesarias para el cumplimiento de la misión institucional.
6. La evaluación a los mecanismos de atención, quejas y reclamos, genera recomendaciones para el mejoramiento de la participación ciudadana.
7. Los métodos y procedimientos establecidos para la evaluación del manejo de los bienes, recursos y sistemas de información, se orientan hacia la identificación de los principales riesgos y de las acciones para mitigarlos o corregirlos.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas de presupuesto, contratación, control interno, etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación profesional Especialización en áreas específicas al título.

**Experiencia:** Dos (2) años de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Tesorero General</b>
<b>Código:</b>	201
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirección Administrativo y Financiero
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Responder por el dinero y el recaudo obtenido por conversión de bienes del Instituto.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigir y organizar a los funcionarios encargados de los procedimientos de ingresos y egresos financieros de la institución.</li> <li>2. Organizar los procedimientos para liquidar y pagar cuentas de cobro y nóminas de personal.</li> <li>3. Realizar el plan anual mensualizado de caja y sus modificaciones.</li> <li>4. Custodiar los bienes, dineros, títulos valores, documentos financieros y similares.</li> <li>5. Coordinar, verificar y efectuar el recaudo de los ingresos del Instituto.</li> <li>6. Coordinar, vigilar y realizar los pagos del Instituto según las disposiciones legales vigentes.</li> <li>7. Realizar la apertura, manejo y cancelación de cuentas corrientes, de ahorros, títulos valores y similares en entidades bancarias del orden nacional de gran solidez y confiabilidad.</li> <li>8. Hacer arqueos diarios para la verificación de las sumas obtenidas por concepto de ingresos totales de la institución.</li> <li>9. Las demás que le asigne el Director General.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar los aspectos de la entidad</li> <li>2. Las herramientas establecidas en la normatividad jurídica sobre temas de presupuesto como el PAC, estados financieros, cuantías pasivas y activas, informes contables a los diferentes organismos de control del orden nacional y local; guardan concordancia con los principios de economía, eficacia, eficiencia, celeridad etc.</li> <li>3. Las especializaciones, diplomados, cursos talleres realizados complementan las funciones a desarrollar en la Entidad.</li> <li>4. Las funciones asignadas por ley relacionadas con el cargo de tesoreros como el pago de cuentas, nóminas, manejo de documentos financieros, etc.; tendrán especial atención y control.</li> <li>5. La planeación y manejo de personal en entidades públicas del orden nacional y regional acumulan experiencias a la hora de aplicar la normatividad jurídica en temas contables y financieros.</li> <li>6. Los controles para la custodia de bienes y control de inventarios se ajustan a la normatividad vigente.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> <li>5. Plan Decenal de Cultura</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- |   |
|---|
| 6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997<br>7. Normatividad jurídica relacionada con temas de presupuesto, contratación, control interno, etc. |
|---|

<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>
--

<b>Educación:</b>	Título de formación profesional en Contaduría, administración y/o economía Especialización en áreas finanzas publicas
<b>Experiencia:</b>	Dos (2) años de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Profesional Universitario</b>
<b>Código:</b>	219
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	subdirector Técnico
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Aplicar los conocimientos de Bibliotecología en el área en la cual se desempeña profesionalmente para el cumplimiento de la misión institucional.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Implementar y ejecutar el plan anual de procesamiento técnico del material bibliográfico y documental.</li> <li>3. Asesorar al Instituto en el plan de compras del material bibliográfico y documental.</li> <li>4. Reportar al superior cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que impida la óptima prestación del servicio o atente contra la seguridad institucional.</li> <li>5. Responder por el inventario asignado.</li> <li>6. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>7. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo</li> <li>8. Elaborar, coordinar y desarrollar el plan general de promoción y animación a la lectura</li> <li>9. Resaltar durante el periodo, las diferentes fechas conmemorativas relacionadas con el arte y la literatura a través de eventos representativos como ferias, encuentros, temporadas, exposiciones etc.</li> <li>10. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La experiencia profesional específica garantiza la calidad de las actividades a desarrollar</li> <li>2. La normatividad relacionada con los temas de proceso físico de material bibliográfico y documental, es la que la entidad aplica para la BPMGT y sus satélites</li> <li>3. El plan general de compras de la entidad de material documental, incluye las sugerencias de los usuarios en general</li> <li>4. El plan general de promoción y animación a la lectura de la entidad ha tenido reconocimiento a nivel nacional por el trabajo acumulado durante los últimos 8 años.</li> <li>5. Las especializaciones, diplomados, cursos talleres realizados en temas específicos como Bibliotecología y archivística</li> <li>6. La generación de datos estadísticos e indicadores de gestión base para la toma de decisiones</li> <li>7. El vasto conocimiento de la normatividad jurídica en temas específicos del área</li> <li>8. Evaluación, seguimiento y generación de informes a los diferentes organismos de control del nivel local y nacional.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> <li>5. Plan Decenal de Cultura</li> <li>6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997</li> <li>7. Normatividad jurídica relacionada con temas de bibliotecología, archivística, etc.</li> </ol> |
|---|

<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>
--

<b>Educación:</b>	Título de formación profesional en Bibliotecología.
<b>Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Profesional Universitario</b>
<b>Código:</b>	219
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	subdirector Administrativo y Financiero
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Aplicar los conocimientos Contables propios del área en la cual se desempeña profesionalmente para el cumplimiento de la misión institucional.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Ejecutar a cabalidad el procedimiento de contabilidad de la institución de acuerdo a la normatividad vigente y establecida al respecto por la Contaduría General de la Nación.</li> <li>3. Ejecutar a cabalidad los procedimientos internos de contabilidad establecidos por la institución.</li> <li>4. Presentar a tiempo y en los formatos establecidos, los informes de contabilidad, declaraciones, balances, certificaciones y demás documentos a los organismos nacionales y municipales pertinentes.</li> <li>5. Implementar herramientas y procedimientos de mejoramiento de la función de contabilidad.</li> <li>6. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio y la seguridad institucional.</li> <li>7. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>8. Responder por el inventario asignado.</li> <li>9. Responder por el registro, conservación y tenencia de los libros de contabilidad.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia profesional específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las actividades operativas de los procesos contables son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>4. Las herramientas establecidas en la normatividad jurídica sobre temas de presupuesto como el PAC, estados financieros, cuantías pasivas y activas, informes contables a los diferentes organismos de control del orden nacional y local; guardan concordancia con los principios de economía, eficacia, eficiencia, celeridad etc.</li> <li>5. Las herramientas contables como el software y el hardware son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>6. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia</li> <li>7. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>8. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> <li>5. Plan Decenal de Cultura</li> <li>6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997</li> <li>7. Normatividad jurídica relacionada con temas de bibliotecología, archivística, etc.</li> </ol>	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<b>Educación:</b>	Título de formación profesional en contaduría publica.
<b>Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Profesional Universitario</b>
<b>Código:</b>	219
<b>Grado:</b>	02
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar los conocimientos propios del área en la cual se desempeña profesionalmente para el cumplimiento de la misión institucional.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.
2. Coordinar, ejecutar y supervisar los servicios de la Sala de Infantil administrando los recursos físicos y el personal adscrito a ella.
3. Ejecutar el plan anual de gestión, de mejoramiento y calidad total del servicio y de actividades de la Sala Infantil.
4. Implementar y ejecutar un programa permanente de promoción de lectura, visitas guiadas a la biblioteca y actividades lúdicas y recreativas.
5. Implementar y poner en marcha una oferta mensual de servicios de la Sala Infantil dirigida a los niños de todos los sectores de la población.
6. Implementar y poner en marcha un eficiente y eficaz plan mensual de promoción y venta de servicios de la Sala Infantil.
7. Asesorar a los usuarios en el uso de los recursos de la Sala Infantil con una atención amable y cordial que contribuya a la buena imagen institucional.
8. Elaborar la estadística diaria, y consolidarla mensualmente, del movimiento de usuarios y de la demanda de la sala.
9. Divulgar al público las últimas adquisiciones de libros y materiales de la Sala Infantil utilizando diversos medios.
10. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.
11. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
12. Responder por el inventario asignado.
13. Cumplir con el horario de trabajo asignado y permanecer en la sala durante este tiempo.
14. Las demás que le asigne el superior inmediato.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia profesional específica se define como una fortaleza
3. El plan general de compras de la entidad de material documental, incluye las sugerencias de las unidades coordinadoras de los programas de promoción de lectura.
4. El plan general de promoción y animación a la lectura de la entidad ha tenido reconocimiento a nivel nacional por el trabajo acumulado durante los últimos 8 años.
5. El programa de visitas guiadas ofrecidas a la comunidad tiene en cuenta información sobre los servicios



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

generales de la entidad de promoción y difusión cultural

6. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
7. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
8. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
9. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
10. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
11. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de los generadores de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
8. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
9. Normatividad jurídica relacionada con temas propios del cargo

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación profesional en preescolar, infantil ó artística.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Profesional Universitario</b>
<b>Código:</b>	219
<b>Grado:</b>	02
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Aplicar los conocimientos propios del área en la cual se desempeña profesionalmente para el cumplimiento de la misión institucional.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Coordinar y supervisar los servicios de la Sala de Música administrando los recursos físicos y el personal adscrito a ella.</li> <li>3. Ejecutar el plan anual de gestión, de mejoramiento y calidad total del servicio y de actividades de la Sala de Música.</li> <li>4. Implementar y poner en marcha una programación y una oferta mensual de servicios de la Sala de Música dirigido a todos los sectores de la población.</li> <li>5. Implementar y poner en marcha un eficiente y eficaz plan mensual de promoción y venta de servicios de la Sala de Música.</li> <li>6. Asesorar a los usuarios en el conocimiento de la música y los recursos de la sala con una atención amable y cordial que contribuya a la buena imagen institucional.</li> <li>7. Divulgar al público las últimas adquisiciones de música y la programación de la sala y servicios de la sala utilizando diversos medios.</li> <li>8. Elaborar la estadística diaria, y consolidarla mensualmente, del movimiento de usuarios y de la demanda de la sala.</li> <li>9. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>10. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.</li> <li>11. Responder por el inventario asignado.</li> <li>12. Cumplir con el horario de trabajo asignado y permanecer en la sala durante este tiempo.</li> <li>13. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia profesional específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>4. El plan general de compras de la entidad de material documental, incluye las sugerencias de las unidades coordinadoras de los programas de promoción de lectura.</li> <li>5. El plan general de promoción y difusión de la sala ha tenido reconocimiento a nivel local por su calidad y oportuna programación en manos del usuario</li> <li>6. El programa de visitas guiadas ofrecidas a la comunidad tiene en cuenta información sobre los servicios generales de la entidad de promoción y difusión cultural</li> </ol>	



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

7. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
8. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
9. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
10. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
11. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas propios del cargo

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación profesional en música ó licenciatura en música.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Profesional Universitario</b>
<b>Código:</b>	219
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Aplicar los conocimientos propios del área en la cual se desempeña profesionalmente para el cumplimiento de la misión institucional.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Ejecutar el plan anual de gestión, mejoramiento y calidad total del servicio de la Emisora Cultural.</li> <li>3. Dirigir, producir, realizar y presentar los programas, cuñas, mensajes y promociones.</li> <li>4. Recomendar al Jefe de Dependencia la compra de material musical, documental u otros.</li> <li>5. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>6. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad de la institución.</li> <li>7. Responder por el inventario asignado.</li> <li>8. Cumplir con el horario de trabajo asignado y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo.</li> <li>9. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia profesional específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>5. El plan general de compras de la entidad de material documental, incluye las sugerencias de las unidades coordinadoras de los programas de promoción de lectura.</li> <li>6. El diseño y programación de mensajes, cuñas auspicios, y programas culturales, se ajustan a la normatividad vigente para las emisoras culturales.</li> <li>7. El programa de visitas guiadas ofrecidas a la comunidad tiene en cuenta información sobre los servicios generales de la entidad de promoción y difusión cultural</li> <li>8. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia</li> <li>9. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>10. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> <li>11. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas propios del cargo

#### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

<b>Educación:</b>	Título de formación profesional en comunicación social ó sociología.
<b>Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Profesional Universitario</b>
<b>Código:</b>	219
<b>Grado:</b>	02
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar los conocimientos propios del área en la cual se desempeña profesionalmente para el cumplimiento de la misión institucional.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.
2. Ejecutar a cabalidad el procedimiento para el establecimiento de las necesidades culturales del municipio de Bucaramanga por comunas
3. Presentar a tiempo y en los formatos establecidos las estadísticas de los programas desarrollos por extensión cultural
4. Implementar herramientas y procedimientos de mejoramiento para la cobertura de los programas desarrollados por extensión cultural
5. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad anomalía, daño ó circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio y la seguridad institucional
6. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos , equipos materiales y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo
7. Responder por el inventario asignado
8. Cumplir con el horario de trabajo asignado y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo
9. Las demás que le asigne el superior inmediato

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia profesional específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El plan general de compras de la entidad de material documental, incluye las sugerencias de las unidades coordinadoras de los programas de promoción de lectura.
6. El programa de visitas guiadas ofrecidas a la comunidad tiene en cuenta información sobre los servicios generales de la entidad de promoción y difusión cultural
7. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
8. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
9. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
10. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas propios del cargo

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación profesional en comunicación social ó sociología.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico Operativo</b>
<b>Código:</b>	314
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar los conocimientos técnicos propios del área en la cual se desempeña para el cumplimiento de la misión institucional.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.
2. Desarrollar las actividades programadas del plan de desarrollo cultural
3. Aplicación de formatos para la evaluación estadística de actividades culturales
4. Ejecutar el plan anual de gestión, mejoramiento y calidad total del servicio.
5. Recomendar al Jefe de Dependencia la compra de material musical, documental u otros.
6. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.
7. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad de la institución.
8. Responder por el inventario asignado.
9. Cumplir con el horario de trabajo asignado y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo
10. Las demás que le asigne el superior inmediato.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica l específica se define como una fortaleza
3. El desarrollo de las actividades culturales obedecen a una programación preestablecida y concertada con la comunidad
4. El desarrollo de las actividades en espacios no convencionales amerita un adecuado estudio previo y de logística según la calidad de cada evento
5. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
6. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
7. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
8. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
9. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
10. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. Plan Decenal de Cultura
6. Ley General de Cultura ó Ley 397 de 1997
7. Normatividad jurídica relacionada con temas propios del cargo

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación tecnológica en artes.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico Administrativo</b>
<b>Código:</b>	367
<b>Grado:</b>	02
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	subdirector Administrativo y Financiero
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Aplicar los conocimientos técnicos propios del área en la cual se desempeña para el cumplimiento de la misión institucional.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Ejecutar las actividades del plan anual de mantenimiento y conservación de la planta física, redes, equipos y mobiliario.</li> <li>3. Apoyar logísticamente a los demás grupos para la realización de sus actividades.</li> <li>4. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>5. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que impida la óptima prestación del servicio o atente contra la seguridad institucional.</li> <li>6. Responder por el inventario asignado.</li> <li>7. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo.</li> <li>8. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia técnica l específica se define como una fortaleza</li> <li>3. la programación de actividades de mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles esta disponible al inicio de cada año y guarda concordancia con los programas del plan de desarrollo cultural</li> <li>4. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>5. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>6. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia</li> <li>7. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>8. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> <li>9. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Educación:</b>	Título de formación tecnológica en áreas físico mecánicas.
<b>Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico Administrativo</b>
<b>Código:</b>	367
<b>Grado:</b>	02
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	subdirector Administrativo y Financiero
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Administrar los bienes inmuebles, muebles y enseres de propiedad del Instituto Municipal de Cultura, coordinar las actividades encaminadas a la conformación de un adecuado sistema de archivo en la Institución.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar los bienes del IMCT y el Programa General de Inventarios</li> <li>2. Llevar la relación y control de los inventarios del IMCT, Almacén y elementos de consumo del Instituto.</li> <li>3. Manejar la legislación vigente en materia de archivista.</li> <li>4. Aplicar las nuevas tecnologías a los archivos.</li> <li>5. Elaborar inventarios generales anuales y periódicos sobre bienes y activos fijos.</li> <li>6. Realizar las respectivas actas de baja para que estas sean aprobadas por el Comité, bien sea para incineración, destrucción o donación.</li> <li>7. Tramitar los Paz y Salvo de inventario de los funcionarios del IMCT.</li> <li>8. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad.</li> <li>2. La experiencia técnica específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia</li> <li>6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> <li>8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.</li> <li>9. Los nuevos conceptos sobre técnicas de inventarios y archivo están siendo implementados de manera oportuna y sujetos a las disposiciones legales.</li> <li>10. Las tablas de retención reflejan el flujo de información que genera cada unidad y están siendo tramitadas según lo establecido en la Ley 901 de 2004.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> <li>5. Ley General de Archivos</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

6. El Manual de funciones y requisitos para el cargo	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Educación:</b>	Título de formación tecnológica
<b>Experiencia:</b>	Tres (3) años en actividades relacionadas.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico operativo</b>
<b>Código:</b>	314
<b>Grado:</b>	03
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar los conocimientos técnicos propios del área en la cual se desempeña para el cumplimiento de la misión institucional.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.
2. Ejecutar a cabalidad el procedimiento de catalogación y clasificación de los fondos documentales y bibliográficos según las normas técnicas acogidas por la institución.
3. Digitación de las bases de datos relacionadas con la dependencia.
4. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.
5. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
6. Responder por el inventario asignado.
7. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el lugar asignado durante este tiempo.
8. Las demás que le asigne el superior inmediato.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica l específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Técnicas de catalogación y proceso físico de material Bibliográfico.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación tecnológica.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico operativo</b>
<b>Código:</b>	314
<b>Grado:</b>	03
<b>Numero De Empleos:</b>	2
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar los conocimientos técnicos propios del área en la cual se desempeña para el cumplimiento de la misión institucional.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.
2. Operar de manera segura los equipos de emisión y grabación de la Emisora Cultural.
3. Cuidar, resguardar y mantener los equipos de la Emisora Cultural, realizándoles mantenimiento de limpieza periódicamente.
4. Asistir técnicamente a los realizadores de programas.
5. Controlar los tiempos de grabación y emisión de programas de acuerdo a los horarios establecidos.
6. Grabar exclusivamente los programas, libretos, cuñas, propagandas, promociones, etc. que se encuentren autorizados por el Jefe de la Dependencia.
7. Realizar diariamente la bitácora de la Emisora Cultural y reportar al jefe inmediato los inconvenientes que se presenten.
8. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.
9. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
10. Responder por el inventario asignado.
11. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el lugar asignado durante este tiempo.
12. Las demás que le asigne el superior inmediato

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica | específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Manejo y mantenimiento de equipos de transmisión.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación tecnológica.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico Operativo</b>
<b>Código:</b>	314
<b>Grado:</b>	04
<b>Numero De Empleos:</b>	2
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar los conocimientos técnicos propios del área en la cual se desempeña para el cumplimiento de la misión institucional.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.
2. Operar de manera segura los equipos a su cargo.
3. Cuidar, resguardar y mantener los equipos a su cargo, realizándoles mantenimiento de limpieza periódicamente.
4. Controlar el préstamo y circulación de equipos y su correcta utilización.
5. Asistir logísticamente todas las actividades culturales de la institución dentro y fuera de ella asignadas por el jefe inmediato.
6. Conducir los vehículos de la institución asignados a la prestación de servicios culturales en las comunidades (bibliobús, bibliojeep, otros).
7. Apoyar el mantenimiento eléctrico en las diferentes dependencias de la institución.
8. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.
9. Reportar al jefe inmediato cualquier anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
10. Responder por el inventario asignado.
11. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el lugar asignado durante este tiempo.
12. Las demás que le asigne el superior inmediato.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica I específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. la programación de actividades de mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles esta disponible al inicio de cada año y guarda concordancia con los programas del plan de desarrollo cultural
8. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
9. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Manejo y mantenimiento de equipos de transmisión.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de formación tecnológica.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Técnico Operativo</b>
<b>Código:</b>	314
<b>Grado:</b>	04
<b>Numero De Empleos:</b>	4
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Orientar al usuario en el manejo, utilización y aprovechamiento de los recursos de la entidad, suministrando información suficiente y cualitativa para la satisfacción de sus necesidades.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender de manera personal a los usuarios de acuerdo con los requerimientos de información general y específica con fundamento en los servicios ofrecidos por la Institución.
2. Actualizar de manera permanente la información bibliográfica y documental pertinente, contenida en las aplicaciones informáticas diseñadas y disponibles en cada una de las áreas.
3. Administrar y controlar la información requerida por el usuario en términos de organización del material para la eficiente prestación del servicio.
4. Difundir al usuario reglas de buen comportamiento que contribuyan al adecuado ambiente de cada una de las áreas.
5. Evaluar de manera permanente las necesidades de información de carácter bibliográficos requeridas por el usuario y someterlas a consideración de la administración.
6. Elaborar la estadística diaria y efectuar consolidación mensual de la demanda de usuarios.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica I específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Manejo y mantenimiento de equipos técnicos.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
<b>Educación:</b>	Título de formación tecnológica.
<b>Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Secretario Ejecutivo</b>
<b>Código:</b>	425
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Dirección General
<b>Jefe Inmediato:</b>	Director General

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar y asistir los procedimientos y actividades administrativas y las relaciones públicas del Director General del Instituto Municipal de Cultura.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar todos los documentos que se generen en su respectiva dependencia y que le sean asignados por su jefe.
2. Recibir, radicar y distribuir la correspondencia y los documentos de la Dirección General.
3. Organizar, clasificar y mantener actualizado el archivo de la Dirección General.
4. Llevar la agenda del Director General, manteniéndolo informado sobre los compromisos adquiridos y estableciendo las citas con las personas que lo requieran.
5. Ejecutar los procedimientos definidos por el Director General pertinente a su función.
6. Mantener en reserva los asuntos administrativos internos que en confianza sean de su conocimiento.
7. Administrar los fondos de la caja menor de la Dirección General y presentar la respectiva relación y soportes de control.
8. Asesorar y coordinar la organización de actividades institucionales protocolarias.
9. Informar al Director General sobre las necesidades de elementos, equipos, útiles de oficina, materiales o adecuaciones que se requieran para el funcionamiento óptimo de la función.
10. Participar de las reuniones y grupos de trabajo y asumir responsablemente las tareas que le sean asignadas por su superior inmediato.
11. Reportar al Director General cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
12. Responder por el inventario asignado.
13. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el lugar asignado durante este tiempo.
14. Las demás que le asigne el superior inmediato.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica | específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Planes y programas en materia de capacitación
7. Clasificación y manejo de archivos, correspondencia, protocolo etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

**Educación:** Título de Bachiller en cualquier Modalidad.

**Experiencia:** Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Secretario</b>
<b>Código:</b>	440
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	2
<b>Dependencia:</b>	Donde se Ubique el Cargo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Quien Ejercza la supervisión del cargo.
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Ejecutar actividades inherentes a los procesos administrativos y operativos establecidos en la Entidad.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar la entrega de elementos disponibles en el área y ofrecer al usuario información oportuna y confiable.</li> <li>2. Administrar y controlar información requerida por el usuario en términos de organización del material para la eficiente prestación del servicio.</li> <li>3. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia y demás documentos que le sean entregados.</li> <li>4. Atender, transmitir, y recibir la correspondencia física, telefónica y de medios magnéticos</li> <li>5. Difundir al usuario reglas de buen comportamiento que contribuyan al adecuado ambiente en cada una de las áreas.</li> <li>6. Mantener la debida confiabilidad y reserva sobre los documentos que así lo ameriten</li> <li>7. Las demás que le sean asignadas inherentes a su cargo.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia técnica   específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia</li> <li>6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> <li>8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> <li>5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo</li> <li>6. Planes y programas en materia de capacitación</li> <li>7. Clasificación y manejo de archivos, correspondencia, protocolo etc.</li> </ol>	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

**Educación:**

Titulo de Bachiller en cualquier Modalidad.

**Experiencia:**

Un (1) año de experiencia laboral relacionada.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Auxiliar Administrativo</b>
<b>Código:</b>	407
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	3
<b>Dependencia:</b>	Donde se Ubique el Cargo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Quien Ejercza la supervisión del cargo.

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar y asistir los procedimientos y actividades administrativas y las relaciones públicas de la dependencia asignada.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar las actividades asignadas por el jefe inmediato para el cumplimiento de los procedimientos de la dependencia.
2. Participar de las reuniones y grupos de trabajo y asumir responsablemente las tareas que le sean asignadas por su superior inmediato.
3. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
4. Responder por el inventario asignado.
5. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el lugar asignado durante este tiempo.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Planes y programas en materia de capacitación
7. Clasificación y manejo de archivos, correspondencia, protocolo etc.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

**Educación:** Título de Bachiller en cualquier Modalidad.

**Experiencia:** Ninguna.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Auxiliar Administrativo</b>
<b>Código:</b>	407
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Administrativo

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar los procedimientos de recibo, envío, radicación y distribución de la correspondencia del Instituto Municipal de Cultura.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Ejecutar los procedimientos de recibo, envío, radicación y distribución de la correspondencia interna y externa de la institución.
2. Realizar las transacciones bancarias de la institución y responder por su seguridad y transporte.
3. Apoyar logísticamente las actividades de la institución.
4. Participar de las reuniones y grupos de trabajo y asumir responsablemente las tareas que le sean asignadas por su superior inmediato.
5. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que atente contra la óptima prestación del servicio o la seguridad institucional.
6. Responder por el inventario asignado.
7. Cumplir con el horario de trabajo y realizar las funciones asignadas de manera eficiente y eficaz.
8. Las demás que le asigne el superior inmediato.

### IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad
2. La experiencia técnica l específica se define como una fortaleza
3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas
4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos
5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia
6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.
7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.
8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan Nacional de Desarrollo
2. Plan de Desarrollo Departamental
3. Plan de Desarrollo Municipal
4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002
5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo
6. Planes y programas en materia de capacitación
7. Clasificación y manejo de archivos, correspondencia, etc.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Educación:</b>	Titulo de Bachiller en cualquier Modalidad, Licencia de conducción para motocicleta.
<b>Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia en actividades relacionadas.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Auxiliar Administrativo</b>
<b>Código:</b>	407
<b>Grado:</b>	02
<b>Numero De Empleos:</b>	10
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Ejecutar actividades inherentes a los procesos administrativos y operativos establecidos en la entidad.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar la entrega de elementos disponibles en el área y ofrecer al usuario información oportuna y confiable.</li> <li>2. Administrar y controlar información requerida por el usuario en términos de organización del material para la eficiente prestación del servicio.</li> <li>3. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia y demás documentos que le sean entregados.</li> <li>4. Atender, transmitir, y recibir la correspondencia física, telefónica y de medios magnéticos</li> <li>5. Difundir al usuario reglas de buen comportamiento que contribuyan al adecuado ambiente en cada una de las áreas.</li> <li>6. Mantener la debida confiabilidad y reserva sobre los documentos que así lo ameriten</li> <li>7. Las demás que le sean asignadas inherentes a su cargo.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia técnica específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las actividades operativas estimadas son adecuadas y suficientes para el cumplimiento de metas</li> <li>4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>5. El manual de funciones y requisitos contempla en un 90% las labores a desarrollar en la dependencia</li> <li>6. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>7. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> <li>8. Conocimiento adecuado de los alcances del plan de desarrollo cultural y de las unidades generadoras de información para la consolidación de los diferentes informes a los entes de control y de la administración.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>2. Plan de Desarrollo Departamental</li> <li>3. Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>4. Decreto 0017 del 29 de enero de 2002</li> <li>5. El Manual de funciones y requisitos para el cargo</li> <li>6. Planes y programas en materia de capacitación</li> <li>7. Clasificación y manejo de archivos, correspondencia.</li> </ol>	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

**Educación:** Título de Bachiller en cualquier Modalidad.

**Experiencia:** Ninguna.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Conductor</b>
<b>Código:</b>	480
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Técnica
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Técnico
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Efectuar el transporte y movilización de funcionarios y elementos requeridos en actividades misionales y de apoyo a la institución	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conducir de manera responsable los vehículos de la Entidad, efectuar limpieza periódica, mantenimiento preventivo, control de niveles y arreglos menores.</li> <li>2. Apoyar los equipos de logística conformados para la ejecución de actividades básicas.</li> <li>3. Ejercer control respecto de materiales y equipos durante la realización de los programas internos ó externos.</li> <li>4. Informar de manera oportuna respecto de vencimiento en documentos correspondientes a los vehículos.</li> <li>5. Supervisar y certificar los arreglos mayores realizados a los vehículos en los distintos lugares de mantenimiento</li> <li>6. Contribuir con su actuación y presentación a una excelente imagen de la entidad</li> <li>7. Difundir al usuario reglas de buen comportamiento que contribuyan al adecuado ambiente a cada una de las áreas</li> <li>8. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>4. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>5. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejo y conducción de diferentes vehículos</li> <li>2. Nociones de Reparación y Mantenimiento preventivo de vehículos</li> </ol>	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Educación:</b>	Bachiller en cualquier modalidad, licencia 5ª. Categoría.
<b>Experiencia:</b>	Dos (2) años como conductor.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>
<b>Código:</b>	470
<b>Grado:</b>	01
<b>Numero De Empleos:</b>	1
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Administrativo y Financiero
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Apoyar las labores de mantenimiento, mejoramiento y conservación de la planta física en todas las sedes del Instituto Municipal de Cultura.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Apoyar logísticamente a los demás grupos para la realización de sus actividades.</li> <li>3. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>4. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que impida la óptima prestación del servicio o atente contra la seguridad institucional.</li> <li>5. Responder por el inventario asignado.</li> <li>6. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo.</li> <li>7. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia específica se define como una fortaleza</li> <li>3. la programación de actividades de mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles esta disponible al inicio de cada año y guarda concordancia con los programas del plan de desarrollo cultural</li> <li>4. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>5. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>6. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
1. Ninguno	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Educación:</b>	Dos años de educación básica secundaria.
<b>Experiencia:</b>	Ninguna.



## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

<b>Nivel:</b>	Central
<b>Denominación De Empleo:</b>	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>
<b>Código:</b>	470
<b>Grado:</b>	04
<b>Numero De Empleos:</b>	4
<b>Dependencia:</b>	Subdirección Administrativa y Financiera
<b>Jefe Inmediato:</b>	Subdirector Administrativo y Financiero
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Realizar eficiente y eficazmente el servicio de aseo en el Instituto Municipal de Cultura	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en las reuniones y equipos de trabajo de la dependencia y asumir con responsabilidad las tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato.</li> <li>2. Apoyar logísticamente a los demás grupos para la realización de sus actividades.</li> <li>3. Recomendar al jefe inmediato la compra de implementos, equipos, materiales, y la realización de las adecuaciones necesarias para optimizar las condiciones de trabajo.</li> <li>4. Reportar al jefe inmediato cualquier necesidad, anomalía, daño o circunstancia que impida la óptima prestación del servicio o atente contra la seguridad institucional.</li> <li>5. Responder por el inventario asignado.</li> <li>6. Cumplir con el horario de trabajo y permanecer en el sitio de trabajo durante este tiempo.</li> <li>7. Las demás que le asigne el superior inmediato.</li> </ol>	
<b>IV: CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La constitución política de 1991 define las conductas a tener en cuenta a la hora de aplicar y asesorar los aspectos de la entidad</li> <li>2. La experiencia específica se define como una fortaleza</li> <li>3. Las herramientas y equipos técnicos son conocidos y aplicados en los procesos</li> <li>4. Los procesos de información se constituyen en la mejor herramienta para la solución de los conflictos, cuellos de botella etc.</li> <li>5. El ambiente de trabajo como herramienta para el cumplimiento de metas.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ninguno</li> </ol>	
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Educación:</b>	Dos años de educación básica secundaria.
<b>Experiencia:</b>	Ninguna.

**Artículo 2º. Competencias comunes a los servidores públicos.** Todos los servidores públicos a quienes se aplican los Decretos 770 y 785 de 2005, deberán poseer y evidenciar las siguientes competencias:



INSTITUTO  
MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO

## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GR – D – 01

Fecha: 15/02/2007

Versión: 0

Elaboró: Luís Fernando P. Yañez

Revisó: Glenys E. Pedraza

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</li> <li>• Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</li> <li>• <b>Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.</b></li> <li>• Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</li> <li>• Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</li> </ul>
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</li> <li>• Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</li> <li>• <b>Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.</b></li> <li>• Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</li> <li>• Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</li> </ul>
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</li> <li>• Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.</li> <li>• Demuestra imparcialidad en sus decisiones.</li> <li>• Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.</li> <li>• Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.</li> </ul>
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</li> <li>• Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</li> </ul>


 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya a la organización en situaciones difíciles.</li> <li>• Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</li> </ul>
--	--	---

**Artículo 3º. Competencias Comportamentales por nivel jerárquico.** Las siguientes son las competencias comportamentales de los niveles jerárquicos Profesional, Técnico y Asistencial:

### 3.1 NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar prermanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprende de la experiencia de otros y de la propia.</li> <li>• Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implantan en la organización.</li> <li>• Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.</li> <li>• Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño.</li> <li>• Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.</li> <li>• Asimila nueva información y la aplica correcatamente.</li> </ul>
Experiencia profesional	Aplica el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.</li> <li>• Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.</li> <li>• Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.</li> <li>• Clarifica datos o situaciones complejas.</li> <li>• Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.</li> </ul>
Trabajo en Equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopera en distintas situaciones y comparte información.</li> <li>• Aporta sugerencias, ideas y opiniones.</li> <li>• Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.</li> <li>• Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.</li> <li>• Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.</li> </ul>
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece respuestas alternativas.</li> <li>• Apovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.</li> <li>• Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.</li> <li>• Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.</li> <li>• Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.</li> </ul>

**NIVEL PROFESIONAL. Se agregan cuando tengan personal a cargo:**


COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo de Grupos de Trabajo	Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales..	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada.</li> <li>• Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales.</li> <li>• Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir.</li> <li>• Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias.</li> <li>• Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.</li> <li>• Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.</li> <li>• Garantiza que el grupo tenga la información necesaria.</li> <li>• Explica las razones de las decisiones.</li> </ul>
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige alternativas de solución efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados.</li> <li>• Decide y establece prioridades para el</li> </ul>

 <p><b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</b></p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

		<p>trabajo en grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demanda su atención.</li> <li>• Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño.</li> <li>• Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.</li> <li>• Fomenta la participación en la toma de decisiones.</li> </ul>
--	--	---

### 3.2 NIVEL TÉCNICO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experiencia Técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capta y asimila con facilidad conceptos e información.</li> <li>• Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas.</li> <li>• Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización.</li> <li>• Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.</li> <li>• Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.</li> </ul>
Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.</li> <li>• Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.</li> </ul>
Creatividad e innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.</li> <li>• Es recursivo.</li> <li>• Es práctico.</li> <li>• Busca nuevas alternativas de solución.</li> <li>• Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h1>MANUAL DE FUNCIONES</h1>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

### 3.3 NIVEL ASITENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la Información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evade temas que indagán sobre información confidencial.</li> <li>• Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.</li> <li>• Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.</li> <li>• No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.</li> <li>• Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.</li> <li>• Transmite información oportuna y objetiva.</li> </ul>
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta y se adapta fácilmente a los cambios.</li> <li>• Responde al cambio con flexibilidad.</li> <li>• Promueve el cambio.</li> </ul>
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.</li> <li>• Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.</li> <li>• Acepta la supervisión constante.</li> <li>• Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.</li> </ul>
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</li> <li>• Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</li> </ul>
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.</li> <li>• Cumple los compromisos que adquiere.</li> <li>• Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</li> </ul>

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<h2>MANUAL DE FUNCIONES</h2>	Código: GR – D – 01
		Fecha: 15/02/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Luís Fernando P. Yañez
		Revisó: Glenys E. Pedraza

**Artículo 4º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,

Expedida en Bucaramanga, a

GINA TATIANA GÓMEZ HERRERA  
Directora General

## **ANEXO C**

# **PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA**

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 1. OBJETIVO

Brindar conocimiento para establecer una metodología en la elaboración de datos del Sistema de Gestión de Calidad, controlar o anular documentos, brindando apoyo a los funcionarios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo “IMCT”.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los funcionarios de la Institución que quiera generar y conocer documentos tanto internos como externos que hacen parte del Sistema de gestión de Calidad

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, Subdirectores y funcionarios el manejo de los documentos del Sistema de gestión de Calidad implantado en la institución.

## 4. DEFINICIONES

**Manual de Calidad:** Este documento especifica el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo.

**Manual de Procedimientos:** Documento que especifica la manera de realizar una actividad o un proceso, sirve de guía para la realización de actividades críticas explicando el método de trabajo y el responsable de la actividad.

**Manual de Funciones:** Este documento especifica los perfiles y funciones de los diferentes cargos que existen en la Institución.

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

**Formatos:** Es la planilla que se utiliza para dar evidencia de una información, cuando dicha plantilla se diligencia se denomina registro y es un documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

**Registros:** Documentación que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados logrados.

**Guías:** Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.

**Otros documentos:** Son documentos que no se encuentran clasificados como manuales o formatos pero son indispensables para el funcionamiento del sistema. Algunos de estos documentos son: política de calidad, mapa de procesos, entre otros.



	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 5. CONDICIONES GENERALES

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben tener la siguiente estructura:

### 5.1 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos se codifican con el siguiente formato: **A – B – C**, en donde

**A:** Letras que identifican el área al cual pertenece el documento.

**B:** Letras que identifican el tipo de documento.

**C:** Número consecutivo ascendente por tipo de documento.

Los conjuntos de letras que identifican los tipos de documentos son:

**MC** Manual de Calidad.

**MP** Manual de Procedimientos.

**MF** Manual de Funciones

**PD** Procedimiento

**PC** Plan de Calidad

**IN** Instructivos

**FR** Registros

Los conjuntos de letras que identifican las áreas son:

**DG** Dirección General.

**SA** Subdirección Administrativa y Financiera.

**ST** Subdirección Técnica.

**FT** Subdirección de Turismo.

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

**SE** Secretaría ejecutiva.

**EC** Extensión Cultural.

**PT** Procesos Técnicos

**BP** Bibliotecas Públicas.

**GR** Gestión de Recursos.

**MA** Medición Análisis y Mejora

**ISO** Sistema de Gestión de Calidad.

**CI** Control Interno.

**GJ** Gestión Jurídica.

Los documentos externos no reciben este tipo de codificación.

## 5.2 IDENTIFICACIÓN DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

### 5.2.1 ENCABEZADO

En cada página de los documentos que lo requieran se mantienen el siguiente encabezado que contiene:

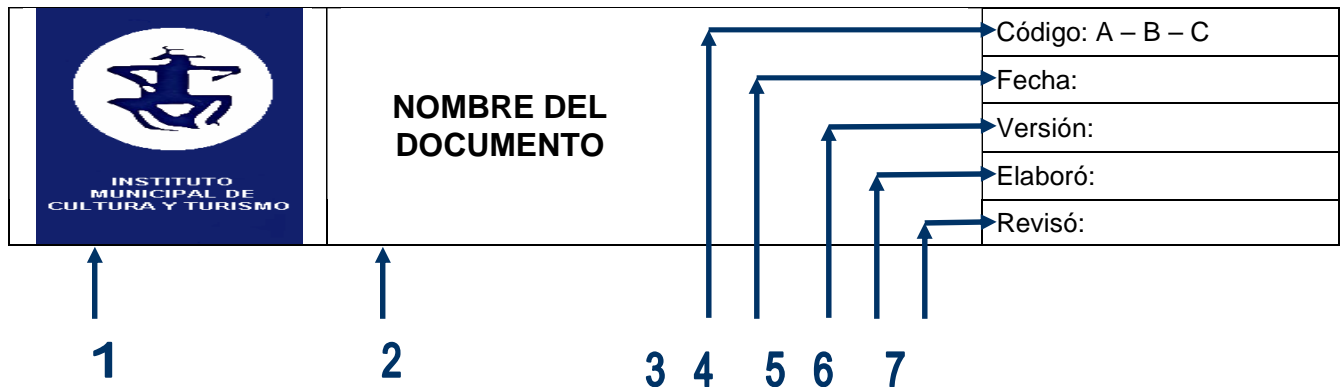
1. **Logotipo:** El logo de identificación de la empresa, con el nombre completo de la institución. “INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO” “IMCT”.
2. **Título del documento:** Hace relación a sí el documento es un procedimiento, instructivo o manual.
3. **Código:** La codificación de los documentos se asigna manteniendo coherencia con el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. **Fecha:** Corresponde al DIA, MES y AÑO de la versión actualizada.

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

**5. Versión:** El manejo de versiones se establece para identificar y controlar las modificaciones, cambios y actualizaciones que ha tenido el documento. La versión de un documento inicia en todos los casos con 0.0.

**6. Elaboró:** define el responsable del diseño del formato, documento o registro.

**7. Revisó:** Persona encargada de revisar si el diseño elaborado es el indicado para la utilización o el propósito de ser.



**5.2.2 CUADRO CONTROL DE CAMBIOS:** Permite registrar el historial de las modificaciones ó cambios que ha tenido el documento, indicando:

- 1. Versión:** Identifica el número de ediciones que ha tenido el formato.
- 2. Fecha de actualización:** Día, mes y año en el que se realizó la edición correspondiente.
- 3. Breve descripción del cambio:** Explicación corta del cambio realizado en cada una de las ediciones.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
↑	↑	↑
1	2	3

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

Se deben describir los cargos responsables de la elaboración, validación y aprobación en cada cambio de versión.

Se relacionan únicamente los últimos cuatro (4) cambios que haya sufrido el documento.

## 6. DESCRIPCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de necesidades de creación.	Funcionarios del IMCT
2	Recolectar y documentar la información.	Responsable del proceso
3	Elaborar el documento requerido según la política y condiciones generales del documento.	Coordinador de calidad
4	Se entrega el documento para su aprobación	Coordinador de calidad
5	Revisa el documento, solicita las modificaciones necesarias	Responsable del proceso
6	Solicita las modificaciones que sean necesarias, la aprueba o desaprueba la estandarización del documento.	Coordinador de calidad
7	Se realiza la actualización y control para la impresión del definitivo	Coordinador de calidad
8	Se recibe y se destruye los documentos obsoletos	Responsable del proceso
9	Registrar en el listado de documentos el documento actualizado.	Responsable del proceso
10	Coloca en los puestos de trabajo los documentos que se requiere para su implementación.	Coordinador de calidad
11	Capacitar al personal involucrado en la aplicación del mismo, la importancia el contenido y la forma de implementación.	Coordinador de calidad
12	Verificar que se este utilizando el documento valido del SGC.	Líder de calidad

 <p><b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</b></p>	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: MA – PD – 01
		Fecha: 08/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
1	10-08-2007	Realizar el cambio en las actividades en el control de documentos para dar cumplimiento al procedimiento, asignando al líder de calidad como responsable de aprobar la documentación.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	Código: MA – PD – 02
		Fecha: 15/01/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 1. OBJETIVOS

Establecer procedimientos para el almacenamiento, mantenimiento, recuperación de documentos y registros de calidad.

## 2. ALCANCE

Aplica para todo el personal de la Institución, en registros que proporcione evidencia para el cumplimiento del SGC.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, Subdirectores y funcionarios de la institución el manejo de los registros, como el almacenamiento, la conservación y protección de los mismos.

## 4. DEFINICIONES

**Formatos:** Es la planilla que se utiliza para dar evidencia de una información, cuando dicha plantilla se diligencia se denomina registro y es un documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

**Registros:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	Código: MA – PD – 02
		Fecha: 15/01/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 5. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>

## 6. DESCRIPCIÓN

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Los registros se identifican a través del encabezado, el cual se haya en el procedimiento de control de documentos MA-PD-01	Coordinador de calidad
<b>2</b>	Verificar que los registros se estén controlando de manera adecuada para su almacenamiento y conservación.	Coordinador de calidad
<b>3</b>	Una vez diligenciado los registros de calidad para la recolección de datos y tomas de decisiones, son almacenados en su archivo físico o magnético.	Responsable del proceso
<b>4</b>	Si un funcionario que requiere de la información del registro debe acudir a la persona responsable de la conservación del mismo.	Responsable del proceso
<b>3</b>	Los registros se mantendrán en archivo físico o magnético de acuerdo al tiempo estipulado	Responsable del proceso
<b>5</b>	Actualización o eliminación de registros.	Coordinador de calidad

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b></p>	<p><b>Código:</b> MA – PD – 05</p>
		<p><b>Fecha:</b> 15/01/2007</p>
		<p><b>Versión:</b> 0</p>
		<p><b>Elaboró:</b> Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad</p>
		<p><b>Revisó:</b> Glenys E. Pedraza Control Interno</p>

## 1. OBJETIVOS

Verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad, para determinar si el sistema es eficaz.

## 2. ALCANCE

Verificar la efectividad del Sistema de gestión de Calidad, este procedimiento debe ser aplicado por personal capacitado como auditores internos.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del coordinador de calidad tener la información necesaria para llevar a cabo este procedimiento y del auditor interno para la planificación y coordinación de las actividades a desarrollar en la auditoría interna.

## 4. DEFINICIONES

**Auditoría:** Actividad que mediante la utilización de determinadas técnicas de revisión, tiene por objeto la emisión de un informe acerca de la fiabilidad de los documentos de la empresa.

**Auditoría interna:** Es la realizada en carácter de dependencia y tiene por objeto el control de los sistemas de la entidad.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**No conformidades reales:** Son aquellas no conformidades que se están presentando en alguna actividad.

**No conformidades potenciales:** Son aquellas no conformidades que se puede presentar en el servicio.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código:</b> MA – PD – 05
		<b>Fecha:</b> 15/01/2007
		<b>Versión:</b> 0
		<b>Elaboró:</b> Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		<b>Revisó:</b> Glenys E. Pedraza Control Interno

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

**Plan de Acción:** Contiene todo los procesos y actividades con fijación de tiempos y responsables que se deben cumplir para lograr los objetivos que se han propuesto.

## 5. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN

## 6. DESCRIPCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Programa de auditorías internas para el desarrollo	Coordinador de calidad
2	Elaborar un plan de auditoría.	Coordinador de calidad
3	Definir el equipo auditor.	Comité de calidad
4	Revisión de la documentación y preparar la lista de verificaciones	Audidores internos
5	Elaborar un plan de auditorías	Audidores internos
6	Realización de la auditoría por medio de técnicas de indagación	Audidores internos
7	Elaboración de un informe del análisis realizado por el auditor, llevándose a cabo una reunión para su estudio correspondiente.	Audidores internos

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Código:</b> MA – PD – 05
		<b>Fecha:</b> 15/01/2007
		<b>Versión:</b> 0
		<b>Elaboró:</b> Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		<b>Revisó:</b> Glenys E. Pedraza Control Interno

<b>8</b>	En el caso de no haber encontrado ninguna situación que sea declarada como no conformidad se presenta como una observación, de lo contrario se elaboran las acciones correctivas o preventivas	Auditor interno y responsable del proceso
<b>9</b>	Realiza el registro correspondiente de la auditorías	Coordinador de calidad

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: MA – PD – 03
		Fecha: 15/01/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 1. OBJETIVOS

Eliminar las causa de la no conformidad, por medio del procedimiento de acciones correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la institución, al momento en que se detecta un producto no conforme.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, destinar recursos para el mejoramiento de la calidad y del coordinador de calidad para el seguimiento de las acciones correctivas.

## 4. DEFINICIONES

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.


**No conformidades reales:** Son aquellas no conformidades que se están presentando en alguna actividad.

**No conformidades potenciales:** Son aquellas no conformidades que se puede presentar en el servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial in deseable.

 <p><b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: MA – PD – 03
		Fecha: 15/01/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno


**Plan de Acción:** Contiene todo los procesos y actividades con fijación de tiempos y responsables que se deben cumplir para lograr los objetivos que se han propuesto.

## 5. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN

## 6. DESCRIPCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Detectar posibles problemas o posibles no conformidades reales	Funcionarios de la institución
2	Reportar las no conformidades a los responsables del proceso.	Funcionarios de la institución
3	Revisar las no conformidad encontrada	Responsable del proceso
4	Evaluar la información de terminado su origen y las causas.	Responsable del proceso
5	Elaborar un plan de acción correspondiente, determinando las actividades a desarrollar, sus responsables y fecha de realización.	Responsable del proceso
6	Analizar los resultados del plan de acción para definir junto con los responsables de los procesos involucrados si la acción correctiva fue eficaz o no.	Coordinador de calidad
7	Si la causa de la no conformidad a sido eliminada se cierra la acción correctiva.	Coordinador de calidad

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Código: MA – PD – 04
		Fecha: 15/01/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 1. OBJETIVOS

Eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inestable.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la institución, al momento en que se detecta una no conformidad potencial.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, destinar recursos para el mejoramiento de la calidad y del coordinador de calidad para el seguimiento de las acciones preventivas.

## 4. DEFINICIONES

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.


**No conformidades reales:** Son aquellas no conformidades que se están presentando en alguna actividad.

**No conformidades potenciales:** Son aquellas no conformidades que se puede presentar en el servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

 <p><b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Código: MA – PD – 04
		Fecha: 15/01/2007
		Versión: 0
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

**Plan de Acción:** Contiene todo los procesos y actividades con fijación de tiempos y responsables que se deben cumplir para lograr los objetivos que se han propuesto.

## 5. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN

## 6. DESCRIPCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Detectar posibles problemas o posibles no conformidades potenciales	Funcionarios de la institución
2	Reportar las no conformidades a los responsables del proceso.	Funcionarios de la institución
3	Revisar las no conformidad encontrada	Responsable del proceso
4	Evaluar la información de terminado su origen y las causas.	Responsable del proceso
5	Elaborar un plan de acción correspondiente, determinando las actividades a desarrollar, sus responsables y fecha de realización.	Responsable del proceso
6	Analizar los resultados del plan de acción para definir junto con los responsables de los procesos involucrados si la acción preventiva fue eficaz o no.	Coordinador de calidad
7	Si la causa de la no conformidad ha sido eliminada se cierra la acción preventiva y se debe registrar.	Coordinador de calidad

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</p>	<b>CONTROL SERVICIOS NO CONFORME</b>	Código: MA – PD – 06
		Fecha: 18/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 1. OBJETIVOS

Establecer la metodología para implantar las acciones correctivas para el control de los servicios no conforme de la institución.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios prestados de la institución que presenten alguna no conformidad.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, Subdirectores y funcionarios la prestación de un servicio adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios.

## 4. DEFINICIONES

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**No conformidades reales:** Son aquellas no conformidades que se están presentando en alguna actividad.

**No conformidades potenciales:** Son aquellas no conformidades que se puede presentar en el servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

 <p><b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO</b></p>	<b>CONTROL SERVICIOS NO CONFORME</b>	Código: MA – PD – 06
		Fecha: 18/08/2007
		Versión: 1
		Elaboró: Ronald Sosa M. Coordinador de Calidad
		Revisó: Glenys E. Pedraza Control Interno

## 5. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	18-08-2007	Numeral 1 en descripción de actividades no se identificaba claramente cual era el servicio no conforme del instituto.

## 6. DESCRIPCIÓN

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Revisar los requisitos del servicio. Identificando las situaciones que ocasionan un servicio no conforme, como la falta de atención al público que llega a las bibliotecas, extensión cultural, turismo o a cualquier área de la institución.	Funcionarios del instituto
2	Revisar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	Responsable del proceso
3	Si hay un servicio no conforme, registrar y reportar el producto no conforme detectado al responsable del proceso.	Funcionarios del instituto
4	Revisar, analizar y determinar la naturaleza de la no conformidad detectada.	Responsable del proceso
5	Establecer las correcciones necesarias, así como su responsable para lograr la conformidad del producto no conforme.	Responsable del proceso
6	Evaluar las acciones tomadas.	Responsable del proceso
7	Si se hace necesario, definir las acciones correctivas y preventivas pertinentes.	Coordinador de calidad
8	Notificar a los funcionarios pertinentes el tratamiento del servicio no conforme.	Responsable del proceso

# **ANEXO D**

# **AUDITORÍAS INTERNAS**

INFORME DE  
PRIMERA  
AUDITORÍA



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

**Fecha: 01 DE AGOSTO DE 2007**

**Objetivo de la auditoría:** Determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 del S.G.C implementado por el IMCT

**Alcance de la auditoría:**  
Aplica para todos los procesos establecidos en el S.G.C

**Procesos auditados:** Medición, análisis y Mejora, Gestión de Recursos, Planificación y Revisión de la Dirección, Fomento Turístico, Proyección y difusión cultural, Bibliotecas Publicas municipales

**Equipo auditor:** Rafael Cantillo y Nelson Maldonado

**Auditor Líder:** Rafael Cantillo Pedrozo

**Aspectos generales:**

En el proceso de Bibliotecas Públicas Municipales no fue posible auditar los programas de asesoría y manejo de bibliotecas, el programa libro para la vida, el programa móvil, el programa de gestión de bibliotecas ya q el responsable de su manejo no se encontraba en el IMCT.

Al proceso de Planificación y revisión por la Dirección se realizó Auditoría Documental, faltando la Auditoría de cumplimiento a la Directora del IMCT.

**Fortalezas:**

- La decisión de iniciar y brindar recursos a la implementación del Sistema Gestión Calidad ya es una gran paso para la consecución de la certificación.
- Las actividades de los procesos misionales están documentadas de manera específica y completa a través del Manual de Procedimientos.



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

- El Compromiso de los Subdirectores hacia el proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### **Debilidades:**

- Existe poco conocimiento del personal sobre lo que significa un S.G.C y sobre la norma ISO 9001:2000
- La implementación del sistema todavía presenta algunas fallas encunado a la utilización, conocimiento y aplicación de la documentación
- Pese a que el IMCT cuenta con un gran numero de indicadores que miden su funcionamiento, no se evidencia una clara medición de los indicadores de los objetivos de calidad ni del desempeño de los procesos del S.G.C
- No se ha registrado ninguna acción correctiva y preventiva según como lo indican los numerales 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001:2000
- El servicio no conforme no esta identificado claramente
- No se ha identificado claramente como es el manejo de los registros del S.G.C

### **NO CONFORMIDADES**

#### **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

No se evidencia las reuniones del comité de calidad según como lo indica el manual de calidad, esto es una no conformidad menor con el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2000

El MA-PD-01 control de documentos en la descripción las actividades menciona el responsable de aprobar documentos al coordinador de calidad, diferente al acta en que se nombro el representante de la dirección y en la que se nombra a esta persona responsable de aprobación de toda la documentación del S.G.C. es una no conformidad del numeral 4.2.3

No existe listado maestro de documentos según como indica el procedimiento de control de documentos. Esto es una no



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

conformidad con el numeral 4.2.3

No se evidencia la forma de identificación, manejo, almacenamiento, retención y disposición de los registros según como lo establece el numeral 4.2.4. Esto es una no conformidad mayor.

No se han tomado ni registrado ninguna acción correctiva. Esto es una no conformidad mayor del numeral 8.5.2

No se han tomado ni registrado ninguna acción preventiva. Esto es una no conformidad mayor del numeral 8.5.3

El procedimiento MA – PD – 06 no se identifica claramente cual es el servicio no conforme del instituto. Esto es una no conformidad con el numeral 8.3

### **BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES**

En la caracterización no aparece las actividades de libros para la cárcel y el programa Renata, esto es una recomendación del S.G.C, se recomienda el análisis de su inclusión en el proceso.

En el procedimiento de Carnetización menciona la utilización de varios tipos de carné, en el IMCT solo existe un tipo de carné. Esto es una no conformidad del S.G.C con el numeral 4.2.3

### **PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL**

La programación mensual de los programas institucionales, la programación de los escenarios esporádicos y la planilla de control de eventos no se han realizado en el formato establecido por el S.G.C, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3

La programación de espacios del IMCT se realiza semanal contrario a lo indicado en la caracterización que indica su realización mensual, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

No se ha realizado evaluación de talleristas según como se indica en la caracterización del proceso 7.5

No se evidencio la medición de los indicadores del proceso según como se indica en MC-D-02 Control de indicadores de gestión esto es una no conformidad con el numeral 8.2.3

### **GESTIÓN DE RECURSOS**

No se ha realizado la medición al proceso de acuerdo a los indicadores definidos en el Plan de Acción del año 2007 del IMCT para la Subdirección, esto va en contra de la medición de procesos Numeral 8.2.3

### **FOMENTO TURÍSTICO**

El formato de Presentación de Propuestas de Turismo, no se ha diseñado. Esto va en contra del procedimiento de Presentación de Propuestas de Turismo el cual referencia dicho formato.

Los documentos y formatos del RNT Registro Nacional de Turismo, no se encuentran referenciados en el Control de documentos Externos como lo establece el Numeral 4.2.3 de la Norma ISO 9000

Las quejas y reclamos que se realizan a través de la Subdirección de Turismo son enviadas al Ministerio de Comercio y Turismo y no se les realiza un seguimiento por parte de la Subdirección de Turismo.

**Firma del Auditor Líder: Rafael Javier Cantillo Pedrozo**

INFORME DE  
SEGUNDA  
AUDITORÍA



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

**Fecha: 06 DE OCTUBRE DE 2007**

**Objetivo de la auditoría:** Determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 del S.G.C implementado por el IMCT

**Alcance de la auditoría:**  
Aplica para todos los procesos establecidos en el S.G.C

**Procesos auditados:** Medición, análisis y Mejora, Gestión de Recursos, Planificación y Revisión de la Dirección, Fomento Turístico, Proyección y difusión cultural, Bibliotecas Publicas municipales

**Auditor Líder:** Rafael Cantillo Pedrozo

**Aspectos generales:**

El proceso de proyección y difusión cultural se implementa correctamente, por esta razón no se halló ninguna no conformidad con el proceso, pero se dieron algunas recomendaciones para mantener su proceso en cumplimiento constante.

El proceso de Planificación y revisión por la Dirección no se desarrolló la Auditoría de cumplimiento a la Directora del IMCT.

**Fortalezas:**

- Mejora continua en la implementación del S.G.C en los procesos de la Institución.
- Compromiso de los subdirectores tanto en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, como del MECI.
- La capacitación de los funcionarios por ente certificador basado en la norma ISO 9001:2000



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

### Debilidades:

- Falta de compromiso por parte de algunos funcionarios y dirección de la institución.
- Manejo de los indicadores en el proceso de Gestión de recursos es anual debido a esto no se muestra evidencia de los mismo, aunque se hace seguimiento tanto de las capacitaciones al personal como al mantenimiento de la institución en formatos diferentes.
- Manejo de formatos no controlados en el S.G.C

### NO CONFORMIDADES

#### MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El documento MA – D – 05 manual de calidad no contiene los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2000, ni referencia de estos. Esto es una no conformidad mayor con el numeral 4.2.2

El formato MA-F-14 la letra F no aparece como una sigla q indique el tipo de documento según como establece el procedimiento de control de documentos. Esto es una no conformidad menor con el numera 4.2.3

No se evidencia el programa de auditoría según como lo indica el procedimiento MA – PD – 05. Esto es una no conformidad con el numeral 8.2.2

#### BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

El formato solicitud de Carnetización no se encuentra controlado, esto es una no conformidad del S.G.C con el numeral 4.2.3

El formato de control de alumnos no se encuentra en el formato indicado, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3



## INFORME DE AUDITORIA

Código: MA – F – 12

Fecha: 3/11/2006

Versión: 0

Elaboró: Ronald Sosa M.

Aprobó: Glenys E. Pedraza

### **GESTIÓN DE RECURSOS**

No se ha realizado la medición al proceso de acuerdo a los indicadores definidos en el Plan de Acción del año 2007 del IMCT para la Subdirección, esto va en contra de la medición de procesos Numeral 8.2.3

La programación de capacitaciones y la programación de mantenimiento no esta en el formato indicado, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3

### **FOMENTO TURÍSTICO**

No se ha implementados los formatos acta de seguimiento a hoteles y asistencia de las actividades, siendo una no conformidad con el numeral 4.2.3.

**Firma del Auditor Líder: Rafael Javier Cantillo Pedrozo**

# **ANEXO E**

# **PLANES DE ACCIÓN**

# PLAN DE ACCIÓN 1



## PLAN DE ACCIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO

CONSECUTIVO	HALLAZGO	PROCESO	ACTIVIDAD DE CIERRE NC	FECHA CIERRE			RESPONSABLE
				DIA	MES	AÑO	
1	No se evidencia las reuniones del comité de calidad según como lo indica el manual de calidad, esto es una no conformidad menor con el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2000	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Crear un formato para evidenciar las capacitaciones, reuniones que se llevan acabo dentro de la organización.	19	08	2007	Coordinador de calidad
2	El MA-PD-01 control de documentos en la descripción las actividades menciona el responsable de aprobar documentos al coordinador de calidad, diferente al acta en que se nombro el representante de la dirección y en la que se nombra a esta persona responsable de aprobación de toda la documentación del S.G.C. es una observación del numeral 4.2.3	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Realizar el cambio en las actividades en el control de documentos para dar cumplimiento al procedimiento	08	08	2007	Coordinador de calidad
3	No existe listado maestro de documentos según como indica el procedimiento de control de documentos. Esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Realzar el listado maestro de los documentos basado en los que hacen parte de la organización	16	08	2007	Coordinador de calidad
4	No se evidencia la forma de identificación, manejo, almacenamiento, retención y disposición de los registros según como lo establece el numeral 4.2.4. Esto es una no conformidad mayor.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisar el procedimiento de Control de registros y realizar el listado de control de registros para dar cumplimiento a las directrices estipuladas en le numeral 4.2.4 de la norma.	17	08	2007	Coordinador de calidad

5	No se han tomado ni registrado ninguna acción correctiva ni preventiva. Esto es una no conformidad mayor del numeral 8.5.2 y 8.5.3	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Convocar una reunión con los responsables del proceso y comunicar el tratamiento para la apertura y cierre de acciones correctivas y preventivas como se estipula en el procedimiento.	12	08	2007	Coordinador de calidad
6	El procedimiento MA – PD – 06 no se identifica claramente cual es el servicio no conforme del instituto. Esto es una no conformidad con el numeral 8.3	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Hacer una revisión del procedimiento e identificar claramente cuales son los servicios no conformes de la organización	18	08	2007	Coordinador de calidad
7	En el procedimiento de Carnetización menciona la utilización de varios tipos de carné, en el IMCT solo existe un tipo de carné. Esto es una no conformidad del S.G.C con el numeral 4.2.3	BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	Realizar el cambio en el procedimiento para ser mas claro en lo que en realidad se esta cumpliendo	26	08	2007	Bibliotecólogo
8	La programación mensual de los programas institucionales, la programación de los escenarios esporádicos y la planilla de control de eventos no se han realizado en el formato establecido por el S.G.C, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL	Concienciar al personal de la importancia del registro del formato estipulado para la recolección de la evidencia de la programación mensual institucional y hacer seguimiento del proceso.	26	08	2007	Coordinadora Cultural
9	La programación de espacios del IMCT se realiza semanal contrario a lo indicado en la caracterización que indica su realización mensual, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL	Realizar el cambio en la caracterización de proyección de difusión cultural dar cumplimiento al numeral 4.2.3	26	08	2007	Coordinadora Cultural
10	No se ha realizado evaluación de talleristas según como se indica en la caracterización del proceso 7.5	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL	La evaluación del tallerista se desarrollará basándose en los talleres respectivos o programados por el área correspondiente.	29	08	2007	Coordinadora Cultural
11	No se evidencio la medición de los indicadores del proceso según como se indica en MC-D-02 Control de indicadores de gestión esto es una no conformidad con el numeral 8.2.3	PROYECCIÓN Y DIFUSIÓN CULTURAL	Convocar a una reunión con los responsables del proceso, comunicando la importancia de los objetivos, para revisar seguimiento de los indicadores propuestos, dando cumplimiento al numeral 8.2.3	30	08	2007	Coordinadora Cultural

12	No se ha realizado la medición al proceso de acuerdo a los indicadores definidos en el Plan de Acción del año 2007 del IMCT para la Subdirección, esto va en contra de la medición de procesos Numeral 8.2.3	GESTIÓN DE RECURSOS	Convocar a una reunión con los responsables del proceso, comunicando la importancia de los objetivos, para revisar seguimiento de los indicadores propuestos, dando cumplimiento al numeral 8.2.3	30	08	2007	Subdirector administrativo y financiero
13	El formato de Presentación de Propuestas de Turismo, no se ha diseñado. Esto va en contra del procedimiento de Presentación de Propuestas de Turismo el cual referencia dicho formato.	FOMENTO TURÍSTICO	Diseñar el formato correspondiente, basándose en los requisitos expuestos para la propuesta.	24	08	2007	Subdirector de turismo
14	Los documentos y formatos del RNT Registro Nacional de Turismo, no se encuentran referenciados en el Control de documentos Externos como lo establece el Numeral 4.2.3 de la Norma ISO 9000	FOMENTO TURÍSTICO	Revisar, todos los documentos externos existentes con los responsables del proceso, con el propósito de incluirlos en el formato de control de documentos externos, dando cumplimiento al numeral 4.2.3 de la norma Iso 9000.	17	08	2007	Subdirector de turismo
15	Las quejas y reclamos que se realizan a través de la Subdirección de Turismo son enviadas al Ministerio de Comercio y Turismo y no se les realiza un seguimiento por parte de la Subdirección de Turismo.	FOMENTO TURÍSTICO	Realizar una reunión con los responsables del proceso, informando la importancia del seguimiento y medición, que corresponde esta actividad para el mejoramiento de sus procesos.	29	08	2007	Subdirector de turismo

# PLAN DE ACCIÓN 2



## PLAN DE ACCIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO

CONSECUTIVO	HALLAZGO	PROCESO	ACTIVIDAD DE CIERRE NC	FECHA CIERRE			RESPONSABLE
				DIA	MES	AÑO	
1	El documento MA – D – 05 manual de calidad no contiene los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2000, ni referencia de estos. Esto es una no conformidad mayor con el numeral 4.2.2	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Realizar una revisión del manual de calidad para dar cumplimiento a los deberes establecidos por el numeral 4,2,2 de la norma, e incluir o referenciar los procedimientos exigidos y los establecidos por la organización	16	10	2007	Coordinador de calidad
2	El formato MA-F-14 la letra F no aparece como una sigla que indique el tipo de documento según como establece el procedimiento de control de documentos. Esto es una no conformidad menor con el numeral 4.2.3	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisar el procedimiento control de documentos y realizar el cambio correspondiente para dar cumplimiento a las directrices estipuladas en el numeral 4.2.3	18	10	2007	Coordinador de calidad
3	No se evidencia el programa de auditoría según como lo indica el procedimiento MA – PD – 05. Esto es una no conformidad con el numeral 8.2.2	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Realizar el programa de auditoría para cumplir lo estipulado en el procedimiento de auditorías internas	22	10	2007	Coordinador de calidad
4	El formato solicitud de Carnetización no se encuentra controlado, esto es una no conformidad del S.G.C con el numeral 4.2.3	BIBLIOTECAS PUBLICAS MUNICIPALES	Diseñar el nuevo formato, para dar cumplimiento al numeral 4.2.3 del S.G.C	24	10	2007	Bibliotecólogo
5	El formato de control de alumnos no se encuentra en el formato indicado, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3	BIBLIOTECAS PUBLICAS MUNICIPALES	Concienciar al personal de la importancia del registro del formato estipulado para la recolección de la evidencia del control de alumnos.	25	10	2007	Bibliotecólogo

6	No se ha realizado la medición al proceso de acuerdo a los indicadores definidos en el Plan de Acción del año 2007 del IMCT para la Subdirección, esto va en contra de la medición de procesos Numeral 8.2.3	GESTIÓN DE RECURSOS	Convocar a una reunión con los responsables del proceso, comunicando la importancia de los objetivos, para revisar seguimiento de los indicadores propuestos, dando cumplimiento al numeral 8.2.3	29	10	2007	Subdirector administrativo y financiero
7	La programación de capacitaciones y la programación de mantenimiento no esta en el formato indicado, esto es una no conformidad con el numeral 4.2.3	GESTIÓN DE RECURSOS	Concienciar al personal de la importancia del registro del formato estipulado para la recolección de la evidencia y hacer seguimiento del proceso.	31	10	2007	Subdirector administrativo y financiero
8	No se ha implementados los formatos acta de seguimiento a hoteles y asistencia de las actividades, siendo una no conformidad con el numeral 4.2.3.	FOMENTO TURÍSTICO	Concienciar al personal de la importancia del registro del formato estipulado para la recolección de la evidencia.	2	11	2007	Subdirector de turismo

# **ANEXO F**

## **ASISTENCIA A CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES**



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
SENSIBILIZACION IV PRINCIPIOS Y VALORES

FECHA: 26 mayo 2006 LUGAR: Sala de Conferencias HORA: 8:10 - 9:15  
RESPONSABLES: Ronald José Hemanon - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
ERIBIEL TRINIDAD O.	13.839.329 P/MD	TÉCNICO (CE)	[Firma]
Chimela Moreno	24.922.386 B/ga	Auxiliar	[Firma]
Mireya Suárez T	63.837.152	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Occylin Alvarado	37.798.063	Secretaría	[Firma]
Nancy Maquieles Velasco	37.798.660	Técnico	[Firma]
Donis Santos	28.468.989	Auxiliar Administrativo	[Firma]
EAR GRANADOS	91.477.582	TÉCNICO	[Firma]
Carman Cecilia C	63.351.810	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Luz Amparo Salazar	63.292.800 3/ra	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Angela Echeverría	28.443.494 Sta.	Técnico	[Firma]
Miriam García	27.964.804 Guacarnato	auxiliar	[Firma]
Olga Yelita Herrera	37.725.616 B/mancía	Aux. Administrativo	[Firma]
Yolanda Havanon D	63.314.445 B/mancía	Aux. Administrativo	[Firma]
Yolanda García O.	63.275.038 B/mancía	ser. Generales	[Firma]
Opalica Esteban F	37.890.802	Profesional Univ	[Firma]
Luis Fernando Pineda	13.844.246	Subd. Administr. Univ	[Firma]
Enrique Carvelado	13.818.657	Prof. Universitario	[Firma]
Nancy Acevedo	63.503.768	Aux. administrativo	[Firma]
Carman Cecilia Ríos	63.301.184 B/ra	Profesional Univ	[Firma]
Claudia Horcos	63.509.947 B/ra	Extensión Univ	[Firma]
Roberto Pineda	91.211.260 B/ra	Técnico - TRABAJO AUTÓNOMO B-12 B/ra	[Firma]
Daphne López	29.1499.993	Aux. Administrativo	[Firma]
José Luis Rodríguez	21.480.636	Prof. Universitario	[Firma]
[Firma]	10.118.912	Prof. Bibliotecario	[Firma]
Luis Leonardo Ortiz	88.209.748	Auxiliar (Dirac)	[Firma]
Juliana Niro P.	63.526.485	TURISMO	[Firma]
Anselmo Bolívar	13.851.945	CONDUCTOR	[Firma]
Yolanda Plata	63.306.074	Servicios Generales	[Firma]
Lourdes Paredes	37.842.360	Tesorería Univ	[Firma]
Nancy Lucejo Mancilla O	49.767.223 1/ra	técnico Administrativo	[Firma]
LINA M. CALDERÓN	37.866.819 B/ra	CONTRATISTA	[Firma]
Sonia Havanon	37.512.892 B/ra	CONTRATISTA	[Firma]
[Firma]	63.129.5.336 B/ra	jefe ofic. jurídica	[Firma]
Edith Vargas U	63.273.421 B/ra	Auxiliar Administ.	[Firma]
Clementina Nuria	27.957.544 P/MD	Servicios Generales	[Firma]
[Firma]	37.803.797	[Firma]	[Firma]
Rina Contreras M.	64.557.097	Prof. Universitario	[Firma]
Ornara Esteban	63.366.673	CONTRATISTA	[Firma]
Alvaro Ayala Calderón		Técnico	[Firma]
Maritza Vargas	63.171.132 B/ra	Coordinador Fomento	[Firma]
[Firma]	63.618.303	coad. Sede. Veld.	[Firma]



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
CAPACITACION ETAPA I

FECHA: 7 Junio 2006 LUGAR: Sala conferencia HORA: 8:10 - 9:40 am  
RESPONSABLES: Ronald Soiza y Fernando - Fernando Castillo Fundador.

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Olaya Inés Lopez	28.149.993	Aux. Administrativo	Olaya Inés Lopez
DANIEL PEREZ S	91340941 P/17	CONTRATISTA	Daniel Perez S
Doris Santos	28.1468 989	Aux. Administrativo	Doris Santos
Juan Felipe	10006287350/90	Contratista	Juan Felipe Corral
Angela Felicia	28443491	Técnico	Angela Felicia
Yolanda Herrera	37.725.616 B/99	Aux. Administrativo	Yolanda Herrera
Jen. Augusto Salas	63.292.800 9/95	Auxiliar P. de sus.	Jen. Augusto Salas
Nancy Lucero Juncillo	49.767.223 de Y	Técnico Administrativo	Nancy Lucero Juncillo
Yolanda Garcia	63.225.038 B/10	Sex. Generalista	Yolanda Garcia
Luis F. Jimenez	13.844.246	Sub-Administrativo	Luis F. Jimenez
Juan Carlos Gomez	41.274.576	DPS	Juan Carlos Gomez
Ricardo Rodriguez	91480675	Prof. Universitario	Ricardo Rodriguez
Ricardo Gutierrez	91.289.601	Conductor	Ricardo Gutierrez
Quevedo, Yenera	37.778.063	Secretaria	Quevedo, Yenera
Miguel Garcia	27961869	Militar Ad.	Miguel Garcia
Juliana Nino P.	63.526.485 B/99	Oficina Turismo	Juliana Nino P.
Eliana M. Toscano M.	63.542.709 B/99	Administración	Eliana M. Toscano M.
Claudia Hordos	63.309.047	Experiencia Cultural	Claudia Hordos
Roberto Pineda Olarte		Técnico	Roberto Pineda Olarte
Nancy Nieves	63.583.768	Multimedia Administrativa	Nancy Nieves
Ortiz Luis Horado	88.209.748	Auxiliar Dirección	Ortiz Luis Horado
Mara Liliana Ayala	37.728.342	Sala Infantil	Mara Liliana Ayala
Yolanda Amalia Rojas	63.301.184	Coord. Sala Infantil	Yolanda Amalia Rojas
Yolanda Plata	63.300.224	Secretaria	Yolanda Plata
Maria Clara Niso	63.295.596	Sup. Oficina Asesor.	Maria Clara Niso
Sonia Mayorga	37.512.872 B/99	CONTRATISTA OF. J.	Sonia Mayorga
MARINER MORENO	37.725.866	SECRETARIA AUXILIAR	MARINER MORENO
Juan Manuel Rivas	105.12869 B/99	Aux. Sub-técnica	Juan Manuel Rivas
Gabriel Ramirez	13.834.324/1101	TÉCNICO.	Gabriel Ramirez
Francis Saul Acevedo	13.836.266	Técnico	Francis Saul Acevedo
Jaime Núñez	13.834.764	ING. DE SISTEMAS	Jaime Núñez



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
SENSIBILIZACION V: DOFA

FECHA: 16 de Junio 2006 LUGAR: Sala Santander I. HORA: 8:00 a.m.

RESPONSABLES: Ronald Sosa Hernandez - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Nancy Lucio Mancilla	49.767.223 de G	Técnico Administrativa	[Firma]
Roberto Pineda	91212260 B/ga	Técnico	[Firma]
Deborah Herrera M.	37.798.063 B/ga	Secretaria	[Firma]
Doris Santos	28.468.989	Aux. Administrativo	[Firma]
José María Salas	63.292.800 B/ga	Aux. Administrativo	[Firma]
Olga Inés López	24.199.993	Aux. Administrativo	[Firma]
Pedro Robledo	13843090	Aux. Servicios	[Firma]
Polando Escobar	63275.038 B/ga	Ser. Generales	[Firma]
Ana María Herrera	37.725.616 B/ga	Aux. Administrativo	[Firma]
María del Pilar	634503792 B	Servicios A S	[Firma]
Carmen A. Rojas	6.63.301.184 B/ga	Profesional Univ.	[Firma]
Meliliana Ayala C.	37.728.342 B/ga	Sala Infantil	[Firma]
José Luis Rodríguez	91480.675 B/ga	Profesional Univ.	[Firma]
HARRISON Rodríguez	91573209 B/ga	AUX. AD.	[Firma]
Carmen Zevala C.	63.351810 B/ga	Aux. Administrativo	[Firma]
Miriam García V.	27961869	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Juan Felipe Corrallo	1098616735	[Firma]	[Firma]
Shirley Fernández	28443494 B/ga	Técnico	[Firma]
Pedro J. Ángel H.	67545.583 B/ga	Aux. Administrativo	[Firma]
Javier Nuñez L	13834764 B/ga	ING. SISTEMAS	[Firma]
RONKARDRENO	37723.266 B/ga	SECRETARIA EJECUTIVA	[Firma]
Elvira M. Toscano M	63.542.709 B/ga	Administrativa	[Firma]
Yolanda Paredes	37892.360 B/ga	Tesorera Gral	[Firma]
Olga Estrella F	37890.802 B/ga	Prof. Universitar.	[Firma]
EDGAR SUAREZ G.	91264193	CONTROL INT.	[Firma]
Rosa Contreras Machado	64.557.094	Prof. Universitario	[Firma]
Carla Contreras	31751531	Subd. Turismo	[Firma]
Clementina Nuñez	27.959.554	Aux. Serv. Gral	[Firma]
Emiguel C. Carcello	13918.687	Prof. Universitario	[Firma]



**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
SENSIBILIZACION VI MATRIZ DOFA**

FECHA: 23 Junio 2006 LUGAR: Sala de Conferencias HORA: 8:10 AM  
RESPONSABLES: NORMA ISO 9001 - 2006

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Olya Inés Lopez	24149993	Aux. Administrativo	[Firma]
Doris Santos	29468989	Aux. Administrativo	[Firma]
Indalio Johno	284434905	Tecnico	[Firma]
Alejandro B B	37803797 B/	Asesor (Lc. y C.)	[Firma]
Cluenda Moreno de G	24922386 B/qa	Auxiliar Administrativo	[Firma]
GABRIEL TARRONDO O	13.837329 B/oa	TECNICO (C)	[Firma]
Isabel Rodriguez	91400675 B/qa	Prof. Universitario	[Firma]
Roberto Pineda	9121226	Tecnico	[Firma]
Gustavo Osorio	13847972 B/h	Tecnico	[Firma]
Myriam Garcia V	27964869	Auxiliar Activo	[Firma]
Edilma Vazquez	632721121 B/h	Auxiliar Activo	[Firma]
Carmen Cecilia Colon	633512103 B/mg	Auxiliar Activo	[Firma]
Blanca Lucía Torres	11957594	Auxiliar Serv. generales	[Firma]
MA IGLESIAS AYALA CASTILLO	37725347 B/qa	Sala Infantil	[Firma]
Valeria Garcia O	63275038 B/mg	Ser. Generales	[Firma]
Wanda Plata	63300074	Ser. Generales	[Firma]
DAHELY ALIAPORTS	63311848 B/qa	Profesora Univ.	[Firma]
Yocanda Paredes N	3782360	Tesorera Genl	[Firma]
Luis Leonidas O	28209748	Auxiliar	[Firma]
Moncy Mancilla	49767223 B/h	Tecnico Admin	[Firma]
Luz Paupero Salazar	63292803 B/qa	Auxiliar Activo	[Firma]
Yolima Herrera	6335445 B/mg	Aux. Administrativo	[Firma]
ROSA ELIZABETH	70118010	Profesora Univ.	[Firma]
Rina C. Contreras Machado	68557094	Prof. Universitario	Rina C. C. M.
Juan Felipe Covello	1008629735 B/qa	Sala Biblioteca	Juan Felipe Covello
Miray Suarez Plata	63307152	Aux Administrativo	[Firma]
Claudia Horacio	63309967	Asesor (Lc. y C.)	[Firma]
Vergara Gomez	01351534	TURISMO	[Firma]
Yolanda Gaitaneros	91274570	CPJ	[Firma]
MALPISON FOLLY	01573209	AUX. AD.	[Firma]
Ricardo Gutierrez	91281601	conductor	[Firma]
Olivia Holguera	37798063	Secretaria	[Firma]
RENCA FOLENO	31723866	Secretaria	[Firma]
Maria Clara Neco	631295596	func. docs	[Firma]



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
SENSIBILIZACION VII: MATRIZ DOFA

FECHA: 30 Junio /06 LUGAR: Sala de conferencias HORA: 8:10  
RESPONSABLES: Ronald J. Funder Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
<del>Quimora Morenos</del>	24.922.386	Auxiliar Administrativo	<del>[Firma]</del>
<del>Gabriel Canzino</del>	13.839.329	Tecnico	<del>[Firma]</del>
<del>Angela Fajó</del>	28.443.494 S/S	Tecnico	<del>[Firma]</del>
Doris santos	28.468.989	AUX. Administrativa	Doris santos
<del>Yolanda Porrios</del>	37.812.360	Tesorera	<del>[Firma]</del>
<del>Verónica Hernández</del>	37.798.063	Secretaria	<del>[Firma]</del>
<del>María J. P.</del>	Instituto	Servicios J S	<del>[Firma]</del>
<del>HARRISON</del>	91578209	AUX. Ad.	<del>[Firma]</del>
<del>ESPINOZA</del>	70.118912	Prof. UNICOM	<del>[Firma]</del>
JAVIER NUÑEZ L.	13.834.764	Jug. de SISTEMAS	Javier Nuñez
Roberto Rey J	13.843.092 B/2	AUXILIAR C. GENERAL	[Firma]
César E. Hernández A	92400.582 3/61	TECNICO EN CULTURA	[Firma]
Nancy Lucero Mancilla	49.767.223 de U	Tecnico Adm	[Firma]
Ortega Estela F	37.890.807 San 61	Prof. Univ	[Firma]
Luz Amparo Salazar	63.292.800 3/9	Aux. Administrativo	Luz Amparo
Dina Delia Herrera	37.725.616 B/99	Aux. Administrativo	[Firma]
Juan Felipe Corrallo	1099.628.735 de U	Memoranda	Juan Felipe Corrallo
Yolanda Herrera D	63.374.445 B/99	AUX. Administrativo	[Firma]
Edmundo Vargas	63.273.421 B/99	AUX. Adm. Ad.	Edmundo Vargas
Miriam García	27.964.869	AUXILIAR ADITIVO	[Firma]
Carman Cecilia Cordero	63.35180 B/99	Auxiliar Aditivo	Carman Cecilia Cordero
Eleonora Abonía	27.957.577		Eleonora Abonía
Ortiz Luis Leonardo	28.209.748	Auxiliar Dirección	[Firma]
Alfonso López J.	24.149.995	AUX. Administrativo	[Firma]
Yolanda Parre	63.275.038 B/1	Srv. General	Yolanda Parre





INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
CAPACITACIÓN II: QUE ES Y QUE NO ES ISO 9000.

FECHA: Septiembre 1/06 LUGAR: Sala de Conferencias HORA: 8:00am  
RESPONSABLES: ISO *Freddy J. Hernandez - Fernando Castillo Fandiño.*

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Leiz Amparo Gilazar	63.292.800	Aux Activo	<i>Leiz Amparo</i>
Yolanda Poesos Navas	37.892.360	Tesora Genl	<i>Yolanda</i>
Nancy I. Mancilla Oslon	49.767.223	Técnicos Activo	<i>Nancy</i>
EDSAP GUARER TORIBERT	91.269.193	Abejo	<i>Edsap</i>
Yolima Higuano Dulcey	63.354.445	Secretaria (e)	<i>Yolima</i>
Olivia Solano Macabeo	37.798.063	Secretaria	<i>Olivia</i>
Doris Santos	28.468.989	Aux Administrativa	<i>Doris Santos</i>
Carmen Cecilia Cuellar	63.351.810	AX. Administrativa	<i>Carmen Cecilia</i>
Olegario Espal	28.149.993	Aux. Admin.	<i>Olegario</i>
Adrián Alvarado Blanco	37.798.660	Técnico	<i>Adrián</i>
Eduardo Rodríguez	63.973.421	Auxiliar Adm.	<i>Eduardo</i>
HARRISON RODRIGUEZ LUIS	91.513.209	AUX ADIATIVO	<i>Harrison</i>
Ana Delia Herrera V.	37.725.616	Aux. Adminis.	<i>Ana Delia</i>
Miriam Garcia V.	27.964.869	Aux. Activo	<i>Miriam</i>
Luis F. Pineda Jencz	13.847.276	Sis-Administr.	<i>Luis F. Pineda</i>
Opeta Eslava Forero	37.890.802	Prof. Univer	<i>Opeta Eslava</i>
Juliana Niro Pilonieta	63.526.985	Contratista	<i>Juliana Niro</i>
JAVIER ORLANDO NUÑEZ L.	13.834.762	Cont. Ing. Sistemas	<i>Javier</i>
Juan Manuel Romero	13.812.869	OPS- Procesos T.	<i>Juan Manuel</i>
Guillermo Ossej C	13.847.932	Técnico	<i>Guillermo</i>
Gonzalo C. Cacerado	13.818.657	Prof. Univ.	<i>Gonzalo</i>
Monica MARTINO	63.122.866	Secret. ejec.	<i>Monica</i>
Nancy Maveda	63.503.709	Asp. Plan. Adm.	<i>Nancy</i>
25. Carolina Hondo J	63.309.947	EXT. Cultural	<i>Carolina</i>



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
SENSIBILIZACION VIII: TURISMO

FECHA: 08-09-2006 LUGAR: Sala de Conferencia HORA: 8:00-9am  
RESPONSABLES: Ronald Socarrificanos - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Ana Delia Herrera	37.725616 de B/qa	Aux. Adminis	[Signature] H: 8:05.
Nancy Acevedo	63.503.768	Aux. Administ.	[Signature] - 8:05.
Shagor Jeho	28443494	Tecnico	[Signature] 8:5
Andres Carillo	[Signature]	Aux. Administrativo	Carmen 8:5
Edwin Vilho	10.11842 kd	Bibliotecario	[Signature] 8:05 AM
Edwin Vargas	63.273 Luv B/qa	Auxiliar Administrativo	Edwin Vargas 8:05
Juan Manuel Torres	1351286a	Procesos Tecnicos	[Signature] 8:05.
Chimela Torres	27922.386	Auxiliar Administrativo	[Signature] 8:05
Gustavo Ossei	10847972 Pl	Tecnico	[Signature]
Diego Lopez	24.149.993	Aux. Administrativo	[Signature] 8:5
Eleuterio Alvarez	27957594	Aux. Serv. General	Eleuterio Alvarez 8:5
Doris Santos	281468989	Aux. Administrativo	Doris Santos 8:5
MARLA YOLANDA VELAZCO	37.798.660	Tecnico	[Signature] 8:14
José Luis Rodríguez	91480675	Prof. Universitario	[Signature]
Occibia Holguero	37.798.063	Secretario	[Signature] 8:14
Alfonso	28.296.112	OPS	[Signature]
Javier Herrera	91225159 Pl	Aux. Administrativo	[Signature] 8:20
Yolima Herrera	63.354.445	Secretaria del	Yolima Herrera.
Orta Eduard F	37.890.802	Prof. Universitario	[Signature]
HARRISON RODRIGUEZ	01.173209	Aux. ADMINISTRATIVO	[Signature]
JAVIER NUÑEZ L.	13.834.764	ING. DE SISTEMAS	[Signature]
Joliana Niño P.	63.326.485	Turismo	Joliana Niño
Fuente C. Coccolato	13.818.657	Prof. Univ.	[Signature]
Claudia Morcia	63.309.947	Extensión cultural	[Signature]
Carmen A. Rojas	63.301.144	Prof. Universit.	[Signature]
Diego Joxka	13.715.608	[Signature]	[Signature]



**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
DOCUMENTACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD**

FECHA: Septiembre 22 2006 LUGAR: Sala de Conferencia HORA: 8:00 am - 9:30 am  
 RESPONSABLES: Ronald San Juan - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Thianda Moreno de Galvan	24922386	Auxiliar administrativa	[Firma]
Yolima Hauciano P	63.354445	Secretaria (e)	[Firma]
Luz Cuervo Salazar	63.292.800	Auxiliar Adm. Aux.	Luz Cuervo S
Doris Santos	28.468989	AUX. ADMINISTRATIVO	Doris Santos
Juan Manuel Romero	13.512.869	LOPSJ Procesos Tec.	[Firma]
Maria Lilian Ayala C.	37728342	Sala Infantil	[Firma]
Armando Amalia Rojas	63.301.184	Profes. Universit	[Firma]
Luis F. Pineda	13.344.246	S.S. Admin. Fin.	[Firma]
Olga Enslava Forero	37.890.802	Prof. Universit	[Firma]
Una Delia Herrera V.	37.725.66	Aux. Administrativa	[Firma]
Nancy Lucero Manilla Otárola	49.767.223	Técnicos Art. 3	[Firma]
Anselmo Bohorquez A.	13851945	conductor.	[Firma]
Juliana Nieto P.	63.26.485	TURISMO	[Firma]
Manoel de Oliveira	31.803.797	Servicios	[Firma]
María del Carmen Velasco	37.798.600	Técnicos	[Firma]
Carolina Dolores Macabeo	37.798.063	SECRETARIA	[Firma]
Carman Leguía Culler	63.351.810	Auxiliar Administrativa	[Firma]
Olga T. Espino	28.149.99	Aux. Administrativa	[Firma]
Angela Echalemao	28443494	Técnicos	[Firma]
Fernando C. Cancelado Ch.	13.818.653	Prof. Un. v.	[Firma]
[Firma]	10.118.441	Prof. UNI	[Firma]
[Firma]	63.273.421	Auxiliar de Lab.	[Firma]
Claudia Marcela	63.309.947	EXTENSION CULT.	[Firma]
ROBERTO Pineda	91.216.260	Técnico	[Firma]
Nancy Acevedo	63.503.168	Auxiliar	[Firma]
HARRISON POLITO J.	91513209	AUX	[Firma]
Roberto Piza Jerez	13843092	Auxiliar de Contable	[Firma]
Olga Luis Leonardo	88.209.248	Auxiliar Juridica	[Firma]
Javier Moreno Castellanos	91.205.159	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Juan Luis Rodriguez Perez	91480671	Prof. Universit.	[Firma]
Rina Contreras Mochales	64.557.094	Prof. Universitario	[Firma]



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
DOCUMENTACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD

FECHA: 29 Sep 2006 LUGAR: Sala Música HORA: 8 a 9am  
RESPONSABLES: Capacitador 150

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Cecilia Helena Macabeo	37.748.063	Secretaria	[Signature]
Patricia Alejandra Celaroso C.	37.798.660	Técnico	[Signature]
Doris Santos	28.468.987	Aux. Administrativa	Doris Santos
Juan Manuel Romero H.	13.512.801	Ops. Procesos	[Signature]
María M.	27.999.386	Auxiliar Administrativa	[Signature]
Nancy Pineda		AUX. PAV	[Signature]
HARRISON RODRIGUEZ	01513209	AUX.	[Signature]
Yolima Iturza	03.377.447	Secretaria	[Signature]
Juan Augusto Salazar C.	63.297.400	Aux. Administrativo	[Signature]
Marta Garcia	27.966.869	Auxiliar	[Signature]
JAVIER NUÑEZ L.	13.834.769	MG. Sistema	[Signature]
Diego Joya Moreno	13.715.608	Contratista	[Signature]
Luis Leonardo Ortiz	28.209.748	Auxiliar Social	[Signature]
Yvonne Paredes Rojas	37.242.360	Tesorero Genl	[Signature]
Nancy Mancilla Otilora	49.767.223	técnico ATIC	[Signature]
Clowdia P. Manclov S.	63.309.947	Extensión Cultural	[Signature]
Yelva Estrella Forero	37.890.802	Prof. Universit	[Signature]
Edith Vargas O.	63.273.221	Auxiliar Administrativo	[Signature]
Diana Inés López Senans	26.149.947	Aux. Administrativa	[Signature]
Franco C. Escobedo Ch	13.818.657	Prof. Univ.	[Signature]
María Mercedes	37.363.747	Secretaria (Sales)	[Signature]
Shailon F. Herrera O.	28.443.494	Aux. Adminis.	[Signature]
Andrés delia Herrera V.	37.725.616	Aux. Adminis.	[Signature]
JOSÉ LUIS RODRIGUEZ	91.480.675	Prof. Universit.	[Signature]

29



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
DOCUMENTACIÓN Y MANUAL DE CALIDAD

FECHA: 20-10-2006 LUGAR: Sala de música HORA: 9-10 am.  
RESPONSABLES: Ronald Sosa, Ifanahon - Fernando Castillo Fernández

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA	
Chiara Herrera de G				
Cecilia Herrera M.	27.922.386	Auxiliar de tareas	[Signature]	9:00
Georgina Herrera M.	37.798.063	Secretaria	[Signature]	9:00
María Trinidad Velasco	37.798.063	Técnico	[Signature]	9:00
Maritza Vargas	63.297.132	Coord. Prog. Visual	[Signature]	9:00
Doris Santos	28.468.989	Aux. Administrativo	Doris Santos	9:00
Tolanda Plata	63.300.024	Servicios Generales	Tolanda Plata	9:00
Carmen Queller	63.357.800	Aux. Administrativo	Carmen Queller	9:10
Angela Fernández	28.434.94	Técnica	Angela Fernández	9:15
Olga Inés López S	23.149.993	Aux. Administr.	[Signature]	9:25
JAMINSON NORIEGA MILLAN	91.464.792	AUX. ADMINISTRA.	[Signature]	9:00
DANIEL PÉREZ SMOORUN	91.340.941	CONTRATESTA	[Signature]	9:00
HARRISON FABIAN RODRIGUEZ	91.513.209	AUX. ADMINIST.	[Signature]	9:10
Carmen Amalia Rojas G	63.301.184	Profesional Univ.	[Signature]	9:20
Ana Dacia Lira		Auxiliar Adm.	[Signature]	9:10
Luz Amparo Salazar	63.292.800	Aux. Adminis	[Signature]	9:00
Ana Delia Herrera	37.725.616	Aux. Adminis	[Signature]	9:00
Myriam Escobar	27.964.869	Aux. Adminis	[Signature]	9:10 am
Valma Herrera D	63.354.445	Secretaria	[Signature]	9:10 am
Edilene Vargas	63.273.424	Auxiliar Adm.	[Signature]	9:00 am
Fernando C. González Ch.	13.919.657	Prof. Univ.	[Signature]	9:00
José Luis Rodríguez	91.480.675	Prof. Univ.	[Signature]	
[Signature]	37.723.797	Servicios	[Signature]	
FRANK ANDRÉDIN	37.723.866	SECRETARÍA GENERAL	[Signature]	9:20
María Antonia Maza		Auxiliar Adm.	[Signature]	9:15
Valencia Corchero	63.275.038	Auxiliar Adm.	[Signature]	9:15
Rina C. Contreras Machado	67.557.097	Prof. Universitario	[Signature]	9:05
CECILIA GRANDOS	91.499.582	TECNICO	[Signature]	9:15
Claudia Horacio	63.309.947	Técnico Adm.	[Signature]	9:15
Nancy Arcevedo	63.503.769	Auxiliar	[Signature]	
Ortiz Luis Leonardo	68.209.748	Jurídica	[Signature]	



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
CARACTERIZACION DE PROCESOS

9:00 - 10:00.

FECHA: NOV 3 / 2006 LUGAR: Sala de Conferencias HORA: 9 1/2 AM.  
RESPONSABLES: Ronald Bosa Huancho, Fernando Castillo Faelino.

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Miguel J. Jarama	28'443494	Técnico	Miguel J. Jarama
Josue A. Delgado N	5.613.155	Técnico	Josue A. Delgado N
Nancy Lucio	49'767223	Técnico AN	Nancy Lucio
Carmen Yechu Fuller	63.351810	Auxiliar AD.	Carmen Yechu Fuller
Maria Yolanda Villaco	37'798.660	Técnico	Maria Yolanda Villaco
Geovina Jolmas M.	37'798.063	Secretaria	Geovina Jolmas M.
Juan Manuel Rojas	13.512369	Proces. Técnicos	Juan Manuel Rojas
Edith Vargas V	63.273.121	Aux. adm.	Edith Vargas V
Miriam Garcia	62.796.869	Aux. adm.	Miriam Garcia
Francis Saul Acevedo	13'836.266	TÉCNICO	Francis Saul Acevedo
Doris Santos	28'468989	Aux Administrativa	Doris Santos
Yolanda Parson O.	63.225.328	Servicios Generales	Yolanda Parson O.
Olga Rinoj James	28.296.142	OPS	Olga Rinoj James
Yolima Huancard	63.351.445	Secretaria (e)	Yolima Huancard
Luz Amparo Salazar	63.292.800	Auxiliar Activo	Luz Amparo Salazar
Jolanda Plata E	63.300.024	Servicios Generales	Jolanda Plata E
Ana Patricia Herrera Villamizar	37.925.616	Auxiliar Adminis-	Ana Patricia Herrera Villamizar
Nancy Acaredo Ch.	63.505.768	Auxiliar	Nancy Acaredo Ch.
JAMIBRON DORIEA HUANO	91.464.792.	AUXILIAR	JAMIBRON DORIEA HUANO
Javier Moreno Castellano	91.225.159	Auxiliar "mensajero"	Javier Moreno Castellano
HARRISON RODRIGUEZ LAGO	91.513.209	Auxiliar "Adminis"	HARRISON RODRIGUEZ LAGO
Rina Cecilia Contreras Machado	63.557.094	Prof. Universitario	Rina Cecilia Contreras Machado
Yolanda Parson O.	37'892.360	Técnico	Yolanda Parson O.
Maritza Vargas	63.297.132	Contratista	Maritza Vargas
Emirce C. Caceres de	13'818.657.	Prof. Universita.	Emirce C. Caceres de
DANIEL PEREA S	91340941	CONTRATISTA	DANIEL PEREA S
Ronald Bosa Huancho	37823792 B	Servicios Generales	Ronald Bosa Huancho
Josue Orlando Nuñez	13.834.764	OPS de Sistema	Josue Orlando Nuñez
Claudia Huancho	63.309.941	Extensión Cult.	Claudia Huancho
Olga T. Supel.	28.199.991	Aux. Adminis.	Olga T. Supel.

Ates H3 9:00.  
Hora: 9:00





INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
NORMA ISO 9001:2000- PROCESO DE CERTIFICACION

FECHA: Noviembre 29 2006 LUGAR: Sala de Conferencia HORA: 9-10:00 am  
RESPONSABLES: Ronald Sosa Flanagan - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Olga Ines Lopez Senano	28.149.993	Aux. Administ.	Olga Ines Lopez Senano
Francisca Acevedo P	13836.266	Técnico	Francisca Acevedo P
Doris Santos	28.468.989	Aux. Administrativa	Doris Santos
Angeloz Jaime	28.443.491	TÉCNICO	Angeloz Jaime
Editha Vazquez	63.273.421	Auxiliar Adm.	Editha Vazquez
Alcides Montoya S.	63.309.947	EXT. CULT	Alcides Montoya S.
Nancy Acevedo	63.503.768	Auxiliar	Nancy Acevedo
Nancy Luceo Mancilla O.	49.767.223	tec. Administ.	Nancy Luceo Mancilla O.
Maricarmen Garcia V.	27.964.869	Auxiliar Activo	Maricarmen Garcia V.
Yolanda Garcia Ochoa	35.805.797	Servicio	Yolanda Garcia Ochoa
Yolanda Garcia Ochoa	63.275.038	Serv. Generales	Yolanda Garcia Ochoa
Diego Jara Moreno	13.913.868	SECRETARIA	Diego Jara Moreno
Genir Moreno	13.913.868	SECRETARIA	Genir Moreno
César A. GRANADOS	91.400.582	TÉCNICO	César A. GRANADOS
Rina C. Cabrera Machado	04.557.094	Prof. Universitario	Rina C. Cabrera Machado
Carmina Leticia Cacer	63.35180	AUXILIAR A.D.T.C.	Carmina Leticia Cacer
Roberto Ret Jeso	13.843.092	AUXILIAR	Roberto Ret Jeso
Fungue C. Concepcion Ch.	13.818.657	Prof. Univ.	Fungue C. Concepcion Ch.
HARRISON RODRIGUEZ	91.53209	AUXILIAR	HARRISON RODRIGUEZ
JAMINON RODRIGUEZ MILLAN	91.464.792	AUXILIAR	JAMINON RODRIGUEZ MILLAN
Yolanda Plata C	63.300.074	Servicios Gerais	Yolanda Plata C
DAISY PEREA SANDOVAL	91.340.941	COMPTABLE	DAISY PEREA SANDOVAL
Ona Delia Herrera X	37.725.616	Aux. Administ	Ona Delia Herrera X
Luz Amparo Salazar L	63.292.803	Aux. Activo	Luz Amparo Salazar L
Optia Estela Forero	33.890.802	Prof. Univ	Optia Estela Forero
Jaime A. Delgado N.	56.131.55	Técnico	Jaime A. Delgado N.
Olivia Herreria Macabeo	37.798.063	Secretaria	Olivia Herreria Macabeo
Walter Plancha Clases	37.798.063	Técnico	Walter Plancha Clases
Eleonora Alvarado	27.9.575.74		Eleonora Alvarado



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
ETAPA I DE SENSIBILIZACION: CONOZCO MI EMPRESA

FECHA: 18-04-06 LUGAR: Sala de Conferencias HORA: 8-9:30 am

RESPONSABLES: Ronald Sosa Manahan - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Olaya Freytes	28.149.993 B/m	Aux. Administrativo	[Firma]
JAMINTON MORIEGA	91.464.792 B/m	Aux. Administrativo	[Firma]
Ricardo Paiz	13.951.794	Contador	[Firma]
Angela Febrer	284434945 B/m	Técnico	Angela
Juan Manuel Romero	13.512.869	Aux. (Contratista)	[Firma]
José Luis Rodríguez	91480.675	Prof. Universitario	[Firma]
Enrique G. Gurel	131719.657	Prof. Univ.	[Firma]
Carmen Beltrán	63.351810 B/m	Aux. Administrativo	[Firma]
DANIEL PEREA	91340941 P/T	Aux. Técnico	[Firma]
Manuel Lugo Páncillo	49.767.223 B/m	Técnico Int.	[Firma]
Clara Polanco M	37.798.063 B/m	Secretaria	[Firma]
Fernando Polanco	63.292.800 B/m	Auxiliar Activo	[Firma]
Jarmer A. Cruz	63.301.801 B/m	Personal Univ.	[Firma]
FLORINDA PEREZ	37.892.360 B/m	Tesorera Gral	[Firma]
Diego Josa M	13.715.608	Contro. - TESO	[Firma]
Yolima Huanca	63.354.445 B/m	Secretaria	[Firma]
MARIA YOLANDA VELAZCO	37.798.660	Técnico	[Firma]
Maria del G. Escobar	63.780.379	Auxiliar Servicios	[Firma]
Clauclia Horlanc	63.309.942 B/m	Extensión Cultural	[Firma]
Roberto Pineda Olarte		Técnico	[Firma]
CÉSAR GARCÍA DOS AGUADO		Técnico	[Firma]
Nancy Acevedo	63.503.768	Aux. Administrativo	[Firma]
Yolanda Plata	63.300.074	Servicios Generales	[Firma]
Javier Romero	91.225.159	Aux. Administrativo	[Firma]
Olga delia Herrera	37.785.616 B/m	Auxiliar Administrativa	[Firma]
Ortiz Luis Leonardo	88.209.248	Mensajero Auxl.	[Firma]
Ortiz Estrella F	37.890.802 B/m	Profesional Univer	[Firma]
Mireya Suárez Plata	63.337.152 B/m	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Alvaro Ayala Caldera	91.213.126 B/m	Técnico	[Firma]
Mónica Moreno	37.723.866 B/m	SECRETARIA EJECUTIVA	[Firma]
Francisco Acevedo	13.836.266 B/m	Técnico	[Firma]
Gustavo Osse	13.847.932 B/m	Técnico	[Firma]
Roberto Pol J	13.803.092 B/m	AUXILIAR C GENERALES	[Firma]
Alfonso Briceno	91.478.265 B/m	Asesor	[Firma]
Juliana Nino	63.526.485 B/m	Turismo	Juliana Nino
Elana M. Toranzo IP	63.542.709 B/m	Análisis Financiero	[Firma]





INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
ETAPA II DE SENSIBILIZACION: MISION Y VISION

FECHA: Abril 25 106 LUGAR: Sala Conferencias HORA: 8:00 a.m.

RESPONSABLES: Ronald Sosa Hernandez - Fernando Castillo Fandiño

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
Emilio Trujillo O.	13839329 B/673	TÉCNICO	[Firma]
Christina MdeCaldan	9492386 B/40	Auxiliar administrativa	[Firma]
Alvaro Ayala	91215120	Técnico	[Firma]
César Bermúdez	91400582	TÉCNICO	[Firma]
Enrique Oria	1384797214	Técnico	[Firma]
Miriam Galicia	27964869	Auxiliar Activa	[Firma]
Luz Muro Salze	63.292.800 B/2	Auxiliar Activo	[Firma]
Yolima Harano	63.354.445 B/100	Secretaria (e)	[Firma]
Olga Inés López	24.149.995	Aux. Administrativo	[Firma]
Carmona A. Rojas	63.301.124 B/95	Profesional Univers.	[Firma]
Ortiz Insuarnado	83.209.748	Mensajero Auxiliar	[Firma]
Yina Dalila Harano	37.725.616 B/90	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Juan Manuel Romero	13.512.869 B/20	Aux. sub. técnica	[Firma]
Yolanda Garcia	63.225.232 B/100	Prof. Generales	[Firma]
José Luis Rodríguez	91480671 B/2	Prof. UNIVERS.	[Firma]
Lancy Acoveo	63.223.769	Aux. Administrativo	[Firma]
Charmelina Alá	27957594	Ouviera	[Firma]
Diego Joya	13715608	Contra-Teso	[Firma]
Abraham...	37803797	Servicios	[Firma]
Debra Estay	37890802	Profesional Unv	[Firma]
Carmona Dalila C.	63.351810 B/100	Aux. Administrativo	[Firma]
Sharon Tehuacan	28443494 B/100	Técnico	[Firma]
Adriana Calderero	37723866	Secretaria general	[Firma]
Elana Toscana	63.542.709	Análisis Financieros	[Firma]
Juliana Niño P.	63.526.485	Oficina Turismo	[Firma]
Ricardo Guebara	91239601	Conductor	[Firma]
Nancy Lucio Francia	49767223 B/100	Técnico Administrativo	[Firma]
Yolanda Pareo	37.292.360 B/100	Tesorera (a)	[Firma]
Eliaudra Moncloa	63.309.947	EXPOSITIV. CULT	[Firma]
Edilma Vargas	63.273.411	Lectura General	[Firma]
Franz Saul Acoveo	13836266	Técnico	[Firma]
Yolanda Plata	63300024	AUXILIAR SERVICIOS	[Firma]
Zina Contreras Machado	63.537.097	Prof. Universitario	[Firma]
Enrique Concelledo	13.818.657	Prof. Universitario	[Firma]
Javier Moreno C.	91225459	Aux. Administrativo	[Firma]
Roberto Pineda	91212260	Técnico	[Firma]



**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO  
REGISTRO DE ASISTENCIA  
ETAPA III DE SENSIBILIZACION: OBJETIVOS Y POLITICAS DE CALIDAD**

FECHA: 18 Mayo 2006

LUGAR: SALA CONFIDENCIAS

HORA: \_\_\_\_\_

RESPONSABLES: Ronald Rosa Fernandez, Fernando Castillo Fernandez

NOMBRE	Nº DE IDENTIFICACION	CARGO	FIRMA
GABRIEL TORIBIANO C.	13.839.329 B/ST	TÉCNICO CE	[Firma]
Dimas de Gabriel	27.922.386 B/ST	Auxiliar	[Firma]
Enrique Salazar	63.292.800 B/ST	Auxiliar Activo	[Firma]
Doris Santos	28.468.989	Auxiliar Administra	[Firma]
Nancy Acevedo	63.505.768	"	[Firma]
Nancy Mancilla	49.367.223	Técnico Administrativo	[Firma]
Yolanda Paredes	37.892.360	Tesorerero General	[Firma]
Opela Estava F	37.890.802	Profesional U	[Firma]
Yolimar Hincapié	63.354.445	Auxiliar Adminis	[Firma]
Esmeralda	91.497.582	TÉCNICO	[Firma]
Angela Herrera	37.725.616	Auxiliar Adminis	[Firma]
Yolanda Paredes C.	63.275.038 B/ST	Serv. Generales	[Firma]
MARIA YOLANDA VELAZCO	37.798.660	Técnico	[Firma]
Decilio Homena H	37.798.063	Secretaría	[Firma]
Mireya Suarez Plata	63.237.152	Auxiliar Administrativo	[Firma]
Ermas Saul Acevedo	13.836.266	TÉCNICO	[Firma]
ELIXA PALOMINO	37.833.173	SUB DIR. TÉCNICA	[Firma]
Juan Manuel Paredes	13.512.869	Aux. Sub-técnico	[Firma]
Jose Luis Paredes	91.400.675	Prof Universitario	[Firma]
Javier Moya C.	91.225.159	Auxiliar Adminis	[Firma]
Esmeralda Acevedo	27.957.594	Auxiliar Ser. General	[Firma]
Ortiz Luis Humberto	88.209.748	Auxiliar contratista	[Firma]
Elaine Mireya Escobar	63.542.709	Análisis financiero	[Firma]
Clara Briceño Lara	91.478.265 B/ST	Asesor de Dirección	[Firma]
Margarete Gómez C	51.751.034 B/ST	Subdirectora Turpro	[Firma]
Miriam García	27.964.869	Auxiliar Activo	[Firma]
Claudia Horchoy	63.309.997	Extensión Cultural	[Firma]
Carmen Acuña Fuller	63.351.710	Auxiliar de Biblioteca	[Firma]
Edine Dávalos	63.273.421	Auxiliar Admt	[Firma]
Rina Contreras Machado	63.557.097	Profesional Universit.	[Firma]
HARIN CLAY WISO	63.275.556	JEFE OPER. ASER.	[Firma]
LINA M. CALDERÓN	37.860.687	Contratista	[Firma]
ROSA FERRER	27.523.266	Secretaria Técnica	[Firma]
Carmen Reyes G.	63.301.184 B/ST	Profesional Univ.	[Firma]
Luis Fdo. Pineda	13.844.246	Sub-Dirección Adminis.	[Firma]
Roberto Pineda	91.212.260	Técnico - Trabajo	[Firma]
Gustavo Ojeda		Técnico	[Firma]
Sonia Haryolga	37.512.892 B/ST	DE FISCALIA	[Firma]
Yolanda Plata	63.300.071	Servicios Generales	[Firma]

con plabdo

# **ANEXO G**

## **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

## CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO</b>	<b>REFERENCIA DEL LOGRO</b>
Realizar un diagnóstico inicial para definir y analizar los procesos principales del instituto junto con la documentación existente, que facilite el trabajo a realizar.	Capítulo 4. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA EMPRESA
Sensibilizar al personal del Instituto de Cultura Municipal (IMCT), por medio de un plan de capacitaciones, con el fin de propiciar un mejor ambiente para la exitosa creación y utilización de los elementos que componen el sistema de gestión de calidad.	Capítulo 6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN
Diseñar los elementos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura de Bucaramanga.	Capítulo 7. DISEÑO DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Documentar los elementos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura de Bucaramanga	Capítulo 8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Implementar los elementos necesarios para el sistema de gestión de la calidad en el Instituto Municipal de cultura de Bucaramanga.	Capítulo 9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Desarrollar auditorías internas en la empresa, basados en los	Capítulo 10 y Numeral 9.2

<p>procedimientos establecidos, para obtener evidencias objetivas de que se ha cumplido con los requisitos existentes, evaluar la efectividad de la organización, y asegurar la toma de acciones de mejora como respuesta a los resultados de esta.</p>	<p>auditoría de cumplimiento. <b>VALIDACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN</b></p>
---	--