

**REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA
INTEGRADO DE CONTROL DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA EN EL PROCESO
CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN ACORDE A LOS LINEAMIENTOS DE
GESTIÓN MECI-NTCGP1000:2009.**

Johana Katherine Valbuena Mondragón

Id: 180065

Guillermo Rincón Velandia

Director Del Proyecto



Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingenierías

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2015

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios por ser mi guía en todo momento, por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para cumplir todas las metas que me he trazado. A mi padre Leonardo Valbuena y a mi madre Fabiola Mondragón por todo su amor, sus sacrificios y consejos me han llevado a ser una persona íntegra con deseos de contribuir a la sociedad, gracias por sujetar mi mano en este caminar lleno de enseñanzas y alegrías.

A mis familiares y amigos, por haber creído en mí y estar en los momentos difíciles, gracias por las lecciones que han aportado de forma significativa a mi vida, con esfuerzo y templanza acogí el aprendizaje para encontrar mi vocación, con orgullo manifiesto que esta etapa no se hubiera llevado a cabo de la misma forma sin su compañía.

Agradecimientos

En primer lugar a Dios por estar presente en mi camino y guiarme en los momentos difíciles, logrando alcanzar con éxito las metas propuestas en todos los aspectos de mi vida, como la realización de este proyecto. A mi padre Leonardo Valbuena y a mi madre Fabiola Mondragón, por ser mis amigos más cercanos, por su total entrega y sabiduría a lo largo de mi carrera profesional, su amor incondicional y confianza los cuales hicieron posible mi crecimiento de forma integral.

Agradezco también a la ingeniera María Teresa Castañeda por su colaboración y gran apoyo para hacer posible la realización de este proyecto, a la especialista en Gerencia de Calidad Laura Duarte y a la administradora pública Vianey González Gamarra de la oficina de control interno de la alcaldía de Piedecuesta, por su acompañamiento y colaboración, a los funcionarios y equipo de trabajo que integran el proceso Cultura, Turismo y Recreación en la secretaria de desarrollo social por su buena disposición y ayuda durante el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, por la formación de calidad brindada a lo largo de mi carrera profesional, lo cual está reflejado en el desarrollo y realización de este proyecto.

Johana Katherine Valbuena Mondragón

Contenido

Introducción.....	12
1. Generalidades de la Empresa	13
1.1. Datos Generales.....	13
1.2. Direccionamiento Estratégico de la Alcaldía.....	13
1.3. Reseña Histórica del Municipio.....	14
1.4. Área de Trabajo	17
1.4.1. Proceso Cultura, Turismo y Recreación.....	17
2. Delimitación del Problema	19
3. Alcance	20
4. Antecedentes	21
5. Justificación	23
6. Objetivos.....	24
6.1. Objetivo General.....	24
6.2. Objetivos Específicos.....	24
7. Marco Teórico.....	25
8. Resultados del Proyecto.....	31
8.1. Fase 1: Diagnóstico Inicial	31
8.1.1. Elaboración Lista de Chequeo.....	31
8.1.2. Implementación lista de chequeo según la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI para el proceso Cultura, Turismo y Recreación.....	32
8.1.3 Análisis del diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma MECI-NTCGP 1000:2009.....	33
8.1.4 Capacitación de estudiantes	35
8.1.5. Convenio	35
8.1.6. Visita	35
8.2. Fase 2: Documentación	37
8.2.1. Revisión del proceso.	38
8.2.2. Actualización.....	39
8.2.3. Socialización.....	39
8.3. Fase 3: Auditoría.....	40

8.4. Fase 4: Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.....	42
8.4.1 Propuesta de mejora para el proceso Cultura, Turismo y Recreación	43
8.5. Fase 5: Diagnóstico Final	45
8.5.1. Diagnóstico Final Según la Norma MECI-NTCGP 1000:2009.	46
8.5.2. Análisis del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Cultura, Turismo y Recreación.	48
9. Conclusiones	50
10. Recomendaciones	52
Referencias Bibliográficas	53

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama.....	16
Figura 2. Fases implementación de un sistema de gestión de calidad.....	25
Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	26
Figura 4. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.	27
Figura 5. Estructura del modelo estándar del control interno.....	29
Figura 6. Mapa de procesos	30
Figura 7. Formato del procedimiento.....	36

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Gabinete Municipal Equipo de Trabajo	13
Tabla 2. Parámetros de evaluación MECI-NTC GP 1000:2009.....	31
Tabla 3. Criterios de evaluación MECI-NTC GP 1000:2009.	31
Tabla 4. Diagnóstico Inicial en el área de Cultura, Turismo y Recreación en la Alcaldía de Piedecuesta.....	32
Tabla 5. Tabla resumen diagnóstico inicial según MECI-NTCGP 1000:2009.....	33
Tabla 6. Indicador Préstamo de material bibliográfico.	43
Tabla 7. Indicador Compra y adquisición de material Bibliográfico	44
Tabla 8. Indicador Préstamo de espacio del centro Cultural	44
Tabla 9. Indicador Promoción del deporte y la recreación.....	44
Tabla 10. Indicador Formación y capacitación en Turismo	45
Tabla 11. Actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos	45
Tabla 12. Parámetros de evaluación final NTC GP 1000:2009	46
Tabla 13. Criterios de evaluación final NTC GP 1000:2009	46
Tabla 14. Diagnóstico Final en el área de Cultura, Turismo y Recreación en la Alcaldía de Piedecuesta.....	47
Tabla 15. Tabla resumen diagnóstico final según la NTCGP 1000:2009	48

Lista de Anexos

	Pág.
<i>Anexo A. Revisión y entrega de Procedimientos</i>	54
<i>Anexo B. Revisión Procedimientos e Indicadores área de Cultura.....</i>	55
<i>Anexo C. Revisión Procedimientos e Indicadores área de Turismo.....</i>	56
<i>Anexo D. Formulación indicadores del área de Cultura</i>	57
<i>Anexo E. Revisión Procedimientos Deportes y formulación de indicadores.....</i>	58
<i>Anexo F. Revisión Procedimientos Cultura, Turismo y Recreación por la Oficina de Control Interno.....</i>	59
<i>Anexo G. Folleto Socialización Proceso Cultura, Turismo y recreación.....</i>	60
<i>Anexo H. Informe de Auditoria CTR.....</i>	62
<i>Anexo I. Tablero de Indicadores.....</i>	66
<i>Anexo J. Caracterización del proceso Cultura, Turismo y Recreación</i>	68
<i>Anexo K. Actualización del procedimiento para el préstamo de escenarios deportivos.....</i>	69
<i>Anexo L. Actualización del procedimiento para la adquisición de material bibliográfico.....</i>	70
<i>Anexo M. Actualización del procedimiento actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos</i>	71
<i>Anexo N. Actualización del procedimiento Formación y Capacitación en Turismo.....</i>	72
<i>Anexo O. Actualización del Formato Préstamo de material bibliográfico a domicilio</i>	73
<i>Anexo P. Actualización del Formato Préstamo del material bibliográfico dentro de la sala.....</i>	74

Glosario

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Control de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito. (NTCGP 1000:2009).

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Revisión, actualización y propuesta de mejora del sistema integrado de control del municipio de Piedecuesta en el proceso Cultura, Turismo y Recreación, basados en la Norma NTCGP 1000: 2009.

AUTOR(ES): JOHANA KATHERINE VALBUENA MONDRAGÓN

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): GUILLERMO RINCÓN VELANDIA

RESUMEN

En el presente proyecto se evidencia la labor realizada en el Proceso Misional Cultura, Turismo y Recreación, llevado a cabo por la Alcaldía de Piedecuesta, bajo los lineamientos que establece la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, que tiene como finalidad la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), enfocado a incrementar la calidad en los bienes y servicios brindado a los ciudadanos, de esta forma dar cumplimiento a lo establecido en el plan de Desarrollo Municipal "El contrato con la gente 2012-2015". El proyecto a continuación se realizó gracias al convenio de la Universidad Pontificia Bolivariana con la alcaldía de Piedecuesta para dar apoyo a la revisión del Sistema Integrado de Control, el cual tuvo como finalidad revisar, actualizar y realizar una propuesta de mejora para el proceso misional Cultura, Turismo y Recreación bajo los requisitos establecidos por la norma NTCGP 1000:2009. Una vez finalizada la etapa de actualización de los diferentes procedimientos y formatos, se realizó una auditoría interna de calidad en donde se efectuó el debido reporte (conformidades, no conformidades, oportunidades de mejora y fortalezas) del proceso participando como auditor en formación. Finalmente se realizó la formulación de indicadores que permitieran llevar a cabo la medición de los servicios prestados por el proceso Cultura, Turismo y Recreación a la comunidad Piedecuestana.

PALABRAS CLAVES:

Sistema de Gestión de Calidad, NTCGP 1000:2009, Cultura, Revisión, actualización.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Revision, update and proposed improvements on the Town's Integrated Control System regarding the following procedure: Culture, Tourism and Recreation under the guidelines of the NTCGP 1000: 2009.

AUTHOR(S): JOHANA KATHERINE VALBUENA MONDRAGÓN

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: GUILLERMO RINCÓN VELANDIA

ABSTRACT

In the present project evidenced the work accomplished of the Missionary Process Culture, Tourism and Recreation, conducted by the Mayor of Piedecuesta, under the guidelines established by the Technical Quality Standard 1000 is evidence NTCGP Management System (QMS), aimed at increasing the quality of the goods and services provided to citizens, thus complying with the provisions of the Municipal Development Plan "contract with the people from 2012 to 2015". The project in continuation was done thanks to the agreement with the Universidad Pontificia Bolivariana mayor of Piedecuesta was done to give support to the revision of the Integrated Control System, which aimed to review, update and make a proposal to improve the missionary process Culture Tourism and Recreation under the requirements of the NTCGP 1000: 2009 standard. Once the finalized stage of the actualization of the different procedures and formats, an internal quality audit where the report is made because (conformities, non-conformities, opportunities for improvement and strengths) of the process involved as auditor training it was conducted. Finally, the formulation of indicators to carry out the measurement of the services provided by the process Culture, Tourism and Recreation to Piedecuestana community was conducted.

KEYWORDS:

Quality Management System, NTCGP 1000:2009, Culture, revision, update.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El artículo 6 de la ley 872 de 2003 con fecha de expedición 30/12/2003 decretó que las entidades públicas están obligadas a aplicar el sistema de Gestión de Calidad en un plazo máximo de 4 años a partir de la fecha de expedición, regulado bajo la norma NTCGP1000-2009 que tiene como objetivo diseñar un esquema sistemático de desarrollo de diagnósticos en la entidad, norma implementada por la Alcaldía Municipal de Piedecuesta con el fin de mejorar la calidad de los bienes y servicios prestados a la comunidad y a las partes interesadas. La implementación del sistema de gestión de calidad permite estandarizar y regular los procesos y procedimientos al interior de las entidades públicas, garantizando el cumplimiento de los objetivos propuestos en términos del mayor bienestar social de la comunidad.

El proyecto a continuación dirigido por la alcaldía municipal de Piedecuesta en convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana, busca implementar un plan de mejora, actualización e intervención del Sistema Integrado de Control en el proceso Cultura, Turismo y Recreación, apoyando y respaldando las acciones llevadas al interior de la entidad pública.

La certificación en Calidad ICONTEC solo es concedida bajo el cumplimiento de altos estándares establecidos por el organismo, el proyecto a continuación se realiza para dar cumplimiento a la norma NTCGP1000-2009 con el propósito de lograr la certificación de la Alcaldía de Piedecuesta prevista como un logro del proceso mejora continua de sus procesos.

1. Generalidades de la Empresa

1.1. Datos Generales

Nombre de la Empresa: *Alcaldía de Piedecuesta, Santander*

Nombre del Alcalde: *Ángel De Jesús Becerra Ayala 2012-2015*

Nit: 890.205.383

PBX: (57+7) 6 561529

Correo Electrónico: contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co

Dirección: Carrera. 7 No. 9-43 Piedecuesta, Santander.

Actividad Económica: Es una entidad del sector público, interesada en satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad de Piedecuesta a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

Número de Empleados: En la alcaldía se encuentra 54 funcionarios de planta, 62 pensionados, 3 de concejo de planta, 3 de personería de planta y 350 contratistas aproximadamente. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

El equipo de trabajo de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta está dirigido como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Gabinete Municipal Equipo de Trabajo

ÁNGEL DE JESÚS BECERRA AYALA Alcalde Popular	
FANY SINUCO RUEDA Gestora Social	
MIRYAM QUINTERO ROJAS Secretaria de Hacienda	WILLIAM COBOS MESA Secretario de Planeación e Infraestructura
HUMBERTO ORTIZ MANTILLA Secretario General y de Gobierno	MARÍA ISABEL ÁLVAREZ VARGAS Secretaria de Desarrollo Social
JULIO CESAR RODRÍGUEZ JAIMES Secretario de Educación	

Fuente: Plan de desarrollo de Piedecuesta 2012-2015

1.2. Direccionamiento Estratégico de la Alcaldía

Misión: La Administración Municipal encamina su accionar a garantizar el desarrollo integral de

sus habitantes, creando entre todos un pacto que dirija los esfuerzos hacia nuestro principal interés “el ser humano”, con un modelo de gobierno transparente, incluyente, social, solidario, productivo, sustentable, globalizado y comprometido con una educación pertinente y de calidad.

Visión: El Municipio de Piedecuesta tiene una visión al año 2030, busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción de sistemas hídricos, producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico y de turismo ecológico de aventura y deportivo, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

Para el año 2015, contará con un modelo de desarrollo sustentable que opere de forma permanente, enfrentando los retos del conocimiento, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales; con infraestructuras sociales, económicas, culturales, deportivas y educativas, orientadas bajo un modelo de cohesión social, ofertando bienes y servicios públicos; los cuales se articulan al desarrollo económico bajo una dinámica empresarial, en donde se destaca la industria petroquímica, tecnológica y la agroindustrial. Con una ventaja competitiva en la oferta hídrica de calidad y cantidad, que permite potencializar el desarrollo urbanístico, vinculándose a macro proyectos del orden metropolitano, regional y nacional, bajo los principios de la lógica, la ética y la estética. La Administración Municipal concentrará sus esfuerzos en la focalización de tres ejes estratégicos que son: la transparencia para el buen gobierno, participación y cultura ciudadana y la ciudad sustentable.

1.3. Reseña Histórica del Municipio

Piedecuesta es un municipio del departamento de Santander, Colombia. Se encuentra a 17 km de Bucaramanga, formando parte de su área metropolitana. Su extensión territorial es de 344 kilómetros cuadrados; se observa una alterada geografía que ofrece un sinnúmero de valles, mesetas, montañas y colinas, accidentes territoriales que presentan una variada climatología, pasando del radiante sol de pescadero a la neblina del páramo de Juan Rodríguez.

El municipio limita por el norte con Tona y Floridablanca. Por el sur con Guaca, Cepitá, Aratoca y Los Santos. Por el oriente Santa Bárbara. Por el occidente con Girón. Límites que a su vez demarcan las fragmentaciones del relieve municipal por la falla de Bucaramanga al oriente, el nudo sísmico y la falla de los Santos al sur, la falla del río Suárez al occidente y las fallas de Ruitoque y río de Oro por el norte.

Todo lo cual ha conllevado a que los habitantes se adapten a las condiciones socioambientales de vida propiciadas por los pisos térmicos andinos y las dinámicas sísmicas de la región. Por su ubicación en la Cordillera Oriental, Piedecuesta es un municipio productor de agua. Aquí nacen 3 ríos: Oro, Hato y Manco y 12 quebradas. La ciudad de Piedecuesta se encuentra dividida en barrios, urbanizaciones, conjuntos residenciales, e incluso condominios residenciales en las áreas rurales semiurbanas, que en total suman 192 divisiones territoriales.

A los cuales se agregan diez "barrios" no legalizados ni reconocidos por la Administración Municipal. El nombre Piedecuesta es el resultado de la abreviación dada al sitio, parroquia y villa del "Pie de la Cuesta" a inicios del siglo XIX por el gobierno central de la República de Colombia a través de sus leyes, decretos y comunicaciones oficiales al estar ubicada en su caso urbano una de las factorías de tabacos más importantes del Estado.

Después de emplearse durante algunos años la abreviatura "Piedecuesta", con la reforma político-administrativa de 1825 se le reconoció como Villa de Piedecuesta. Los colonos españoles de Girón y Pamplona dieron el nombre del "Pie de la Cuesta" al sitio ubicado entre los ríos del Hato, Frío del Oro y Manco al ser empleado para pernoctar y aprovisionar las bestias de carga antes de continuar los viajeros, arrieros y comerciantes su penoso y arriesgado tránsito hacía Pamplona y los andes colombo-venezolanos a través de la cuesta que permitía el ascenso al páramo de Juan Rodríguez (hoy de Berlín) siguiendo la ribera norte de la cuenca alta del río de Oro, así como para ascender a través del empinado y resbaladizo camino real que llevaba al Socorro, y de allí hasta Santafé de Bogotá, a través de la Mesa de Géridas (hoy de Los Santos) y los andes neogranadinos orientales.

Sitios emblemáticos de esos lugares de posada fueron en los siglos XVII y XVIII los corredores de la hacienda de los herederos del cofundador de Pamplona Ortún Velasco junto al río Lato (hoy sede de la Universidad Santo Tomás) y los corredores de las haciendas la Venta, los Cauchos y Tres Esquinas, especialmente durante las guerras civiles de los siglos XIX y XX. (Alcaldía de Piedecuesta, s.f.)

Estructura organizacional

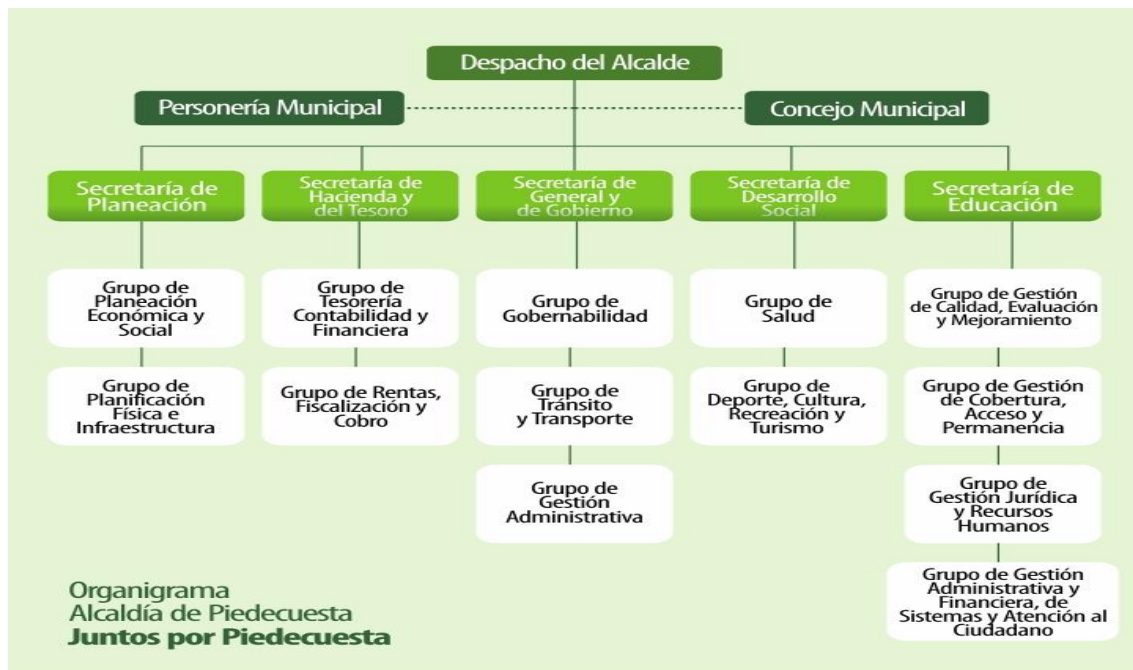


Figura 1. Organigrama

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta.

Funciones de la Alcaldía Municipal

- Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana.
- Dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del municipio
- Formular y ejecutar programas y/o planes que propendan al desarrollo de la comunidad.
- Implementar y garantizar canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad.
- Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.

- Gestionar, optimizar y administrar los recursos físicos y financieros.
- Desarrollar una Cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de calidad.

1.4. Área de Trabajo

Este proyecto se elabora teniendo en cuenta el proceso de Cultura, Turismo y Recreación el cual pertenece a la Secretaria de Desarrollo Social de la Alcaldía de Piedecuesta

1.4.1. Proceso Cultura, Turismo y Recreación

Misión. La secretaria de Desarrollo Social de la Alcaldía del Municipio de Piedecuesta, orienta el sistema de Salud, cultura, Deporte, Recreación y Turismo; buscando mejorar la calidad y condiciones de vida de la población Piedecuestana en especial la vulnerable, gestionando, administrando y organizando el recurso humano y financiero disponible, de conformidad al Plan de Desarrollo Municipal.

Visión. La Secretaria de Desarrollo Social de la Alcaldía del Municipio de Piedecuesta, se proyecta como instancia gubernamental, que atiende las necesidades de la población Piedecuestana en especial la vulnerable, en las áreas de Salud, Cultura, Deporte, Recreación y Turismo, de conformidad a la competencia legalmente atribuida administrando con transparencia el recurso financiero para ello disponible.

El objetivo principal de la Secretaría de Desarrollo Social es Planear, coordinar y ejecutar planes de prevención, promoción social y desarrollo social, de salud y recreación y deporte, que garantice una mejor calidad de vida para los habitantes del municipio en coordinación con las políticas Nacionales y Departamentales.

La secretaria de Desarrollo Social trabaja bajo los objetivos:

- Formular y ejecutar las políticas de gobierno de su competencia, en concordancia con las formuladas en el plan de desarrollo Municipal.

- Coordinar los planes y programas propios de la Secretaria y gerenciar los proyectos de su competencia; evaluando periódicamente su cumplimiento y avance de los mismos.
 - Dirigir, ordenar y controlar los gastos requeridos por la Secretaria de acuerdo a la delegación otorgada por el alcalde y de conformidad con las normas legales vigentes.
 - Dirigir y coordinar la gestión de las dependencias adscritas a su secretaria y velar por el cumplimiento de las funciones de las mismas.
 - Ejercer el control interno y disciplinario del personal adscrito a la secretaria; así como la supervisión en el cumplimiento de sus funciones, y realizar la evaluación de desempeño y calificación de servicios a los empleados de carrera administrativa, de conformidad a lo establecido en la Ley.
 - Participar en los comités creados en la administración municipal, que haya sido designado o delegado por el Alcalde Municipal Dirigir los planes y política del Plan Local de Salud de Piedecuesta.
 - Dirigir y controlar los procesos de control de la calidad de los servicios prestados de conformidad con la ley.
 - Formular, dirigir, organizar y ejecutar el Plan de Atención Básica Municipal PAB, en concordancia con los lineamientos de salud pública nacional.
 - Dirigir los programas que permiten el mejoramiento ambiental y velar por su cumplimiento.
- (Alcaldía de Piedecuesta, s.f.)

2. Delimitación del Problema

La administración Municipal para dar cumplimiento a la Ley 872 de 2003 "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios"; el Decreto 1599 de mayo 20 de 2005 "por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005"; el Decreto 2482 de 2012 por el cual "se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión" y la Ley general de archivos 594 de 2000 ha mostrado en su desempeño frente al índice de gobierno Abierto-IGA una ejecución de acuerdo a la Categoría.

El proceso de Cultura, Turismo y Recreación debe planear, coordinar y ejecutar planes de prevención, promoción social y desarrollo social, de salud y recreación y deporte, que garantice una mejor calidad de vida para los habitantes del municipio en coordinación con las políticas Nacionales y Departamentales.

Se quiere llegar a tener altos estándares de calidad para garantizar el mejoramiento continuo acorde con los lineamientos del sistema de gestión de calidad, que se adapte a la estructura actual.

3. Alcance

Con el desarrollo de este proyecto se velará por garantizar el mantenimiento y mejora continua, acorde a los lineamientos definidos por el sistema integrado de control del municipio de Piedecuesta, del proceso de Cultura, Turismo y Recreación, buscando el cumplimiento e implementación de los diferentes procedimientos y llevando un seguimiento continuo a ello. Se busca concientizar al personal de las diferentes áreas de la Desarrollo Social, en la implementación y correcta ejecución de un sistema integrado de gestión, para mejorar continuamente los procesos y así poder brindar un servicio de calidad a la comunidad.

Para la realización del proyecto, se efectuó un acompañamiento al proceso de apoyo Cultura, turismo y Recreación cuya dependencia es la Secretaria de Desarrollo Social, aportando un enfoque sistemático, disciplinado y responsable que permite medir, evaluar y mejorar los procedimientos que tiene cada área del proceso de Cultura, Turismo y Recreación a su cargo.

En el proceso de Cultura, Turismo y Recreación se hará la respectiva revisión de los procedimientos y formatos que se manejan en las diferentes áreas de la dependencia para su posterior actualización o creación en el caso que se amerite, también deben eliminarse aquellos procedimientos y formatos que no se estén utilizando o estén desactualizados. Así mismo se crearán metas e indicadores para las diferentes áreas de la dependencia, con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad como también medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para la realización de lo mencionado anteriormente cabe resaltar que se necesita del constante acompañamiento del personal de las diferentes áreas del proceso de Cultura, Turismo y Recreación, con el fin de obtener información precisa y correcta, dar cumplimiento al cronograma de trabajo propuestos por los estudiantes que realizaran el proyecto y la rapidez del proceso de levantamiento de documentos y actualización. El compromiso del personal y el respaldo brindado por los jefes de cada área será determinante en la realización oportuna del proyecto.

4. Antecedentes

Es importante tener en cuenta que tanto el MECI como la norma de calidad NTCGP 1000, contiene elementos comunes que al ser aplicados de manera organizada y coordinada ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, con procesos de mejoramiento continuo, lo que ayuda a la entidades al cumplimiento de sus objetivos en el marco de las normas constitucionales y legales vigentes, para lograr la satisfacción de las partes interesadas.

Este proyecto es la continuación del trabajo que se realizó en el año 2013, para ello se tomó como base de referencia el titulado “Diagnóstico inicial, documentación, implementación y auditoria interna del sistema integrado de gestión MECI-NTC GP 1000 en el proceso de Cultura, Turismo y Recreación de la alcaldía de Piedecuesta.” Realizado por el estudiante Camilo Rodríguez Suaza. En la etapa de documentación, se registraron 7 procedimientos y 8 formatos. Al finalizar se hizo la socialización respectiva para cada área del proceso, con el fin de proporcionar la información de forma completa y precisa a todo el personal sobre la nueva documentación, e incentivar a la cultura de mejora continua frente al Sistema Integrado de Gestión de Calidad. (Alcaldía Mayor de Bogotá & DAFP, 2007)

Al final luego de una serie de actividades se realizó la evaluación final de la implementación de SIGC, mediante el diagnostico final, el cual evidenció una mejora pero sigue en la implementación y ajuste para cumplir el 100% con los requisitos de la norma, y estándares de calidad. (Alcaldía de Bogotá & DAFP, 2007)

Los siguientes trabajos son referentes a la aplicación de la norma y lineamientos para implementar sistemas de gestión de calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio.

Apoyo en la armonización de MECI 1000: 2005 y NTCP 1000:2004 en la secretaría de gobierno de la alcaldía de Bucaramanga, 2009.

Para terminar con satisfacción este proyecto se brindó apoyo y seguimiento a los funcionarios de la Secretaria de gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga, en el proceso de implementación de

control y calidad, pues la mayoría desconocía los requerimientos, acuerdos y generalidades en particular sobre la elaboración de documento y materiales exigidos por los dos sistemas.

Se adaptaron y aprobaron algunas propuestas planteadas que ayudaron al desarrollo y progreso de la Secretaria y al proceso de implementación MECI y calidad, generando así un ambiente más efectivo en la actividad laboral. (Vergara, 2013)

Implementación y auditoría del sistema de gestión de calidad según los requisitos establecidos en la norma MECI 1000: 2005 y uso de tic en la contraloría general de Santander, 2012.

La implementación de modelo estándar de control interno en la Contraloría General de Santander permitió: el manejo eficaz de la documentación, el control y la evaluación de cada uno de sus procesos enfocados al cumplimiento de los objetivos organizacionales, el compromiso con la responsabilidad social y el mejoramiento continuo como entidad pública del estado.

Identificadas las falencias en el diagnóstico inicial, se logró establecer acciones que mejoraran las no conformidades para la implementación, según los requerimientos de la norma MECI. Las auditorías realizadas a los procesos permitieron realizar la actualización de documentación y ajustarlos a los lineamientos exigidos por la norma.

5. Justificación

En Colombia, todas las empresas incluidas las del sector público deben documentar, implementar y mejorar un Sistema de Gestión de calidad bajo la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios (NTCGP 1000:2009).

En convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana y la alcaldía de Piedecuesta se está implementando el Sistema de Gestión de Calidad, esto desarrollado por estudiantes de último semestre de ingeniería industrial. La administración municipal de Piedecuesta puso en marcha la implementación de un Sistema Integrado de Gestión con el fin de mejorar sus procesos internos y los servicios brindados a la comunidad. El buen funcionamiento de los procesos internos de la Alcaldía se traduce en un mejor servicio y una mayor rapidez de atención a los Piedecuestanos, y para esto es de suma importancia ejecutar un Sistema de Gestión de Calidad que permita realizar la planeación de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo, la puesta en marcha de las actividades, la verificación de su cumplimiento y lo más importante, la mejora continua del Sistema.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Revisar, actualizar y elaborar una propuesta de mejora del sistema integrado de control del Municipio de Piedecuesta en el proceso de Cultura, Turismo y Recreación basado en la Norma NTCGP 1000:2009.

6.2. Objetivos Específicos

- Revisar el estado inicial de los procesos que se realizan en las áreas de Cultura, Turismo y Recreación dentro de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta según los requisitos de la norma.
- Actualizar los procedimientos, la documentación y soportes del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Cultura, Turismo y Recreación.
- Realizar la Auditoría del área de Cultura, Turismo y Recreación siguiendo el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad según la NTCGP 1000:2009.
- Generar informes de las acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de la auditoría interna de calidad.
- Proponer indicadores necesarios para la gestión y control del área de Cultura, Turismo y Recreación dentro de la Alcaldía de Piedecuesta.

7. Marco Teórico

Existen diferentes conceptos, leyes y decretos que abarcan y complementan el desarrollo de este trabajo, la implementación y aporte del sistema de gestión de la calidad y el Modelo estándar de Control Interno para ello, de esta manera se presenta una revisión teórica que permita el entendimiento de los temas que se abordan.

Sistemas de gestión de calidad para entidades

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

En la siguiente figura se evidencian las fases de implementación de un sistema de gestión calidad.



Figura 2. Fases implementación de un sistema de gestión de calidad

Fuente: Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Ley 872 de 2003

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama

ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

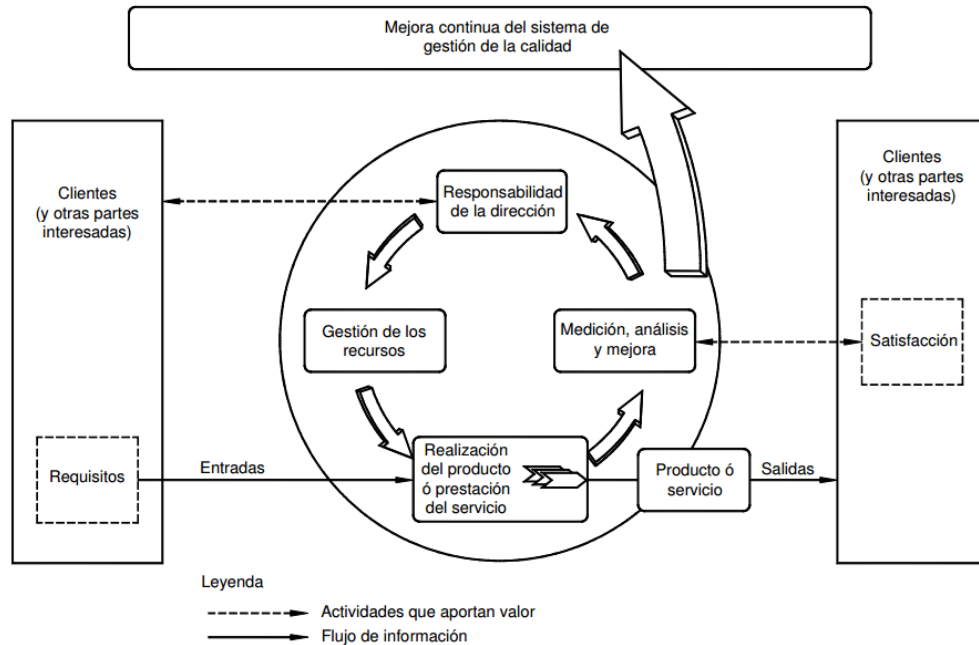


Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Fuente: Norma Técnica de Calidad Gestión de Procesos NTCGP 1000:2009

Sistema de control interno, gestión de la calidad y desarrollo administrativo

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma.

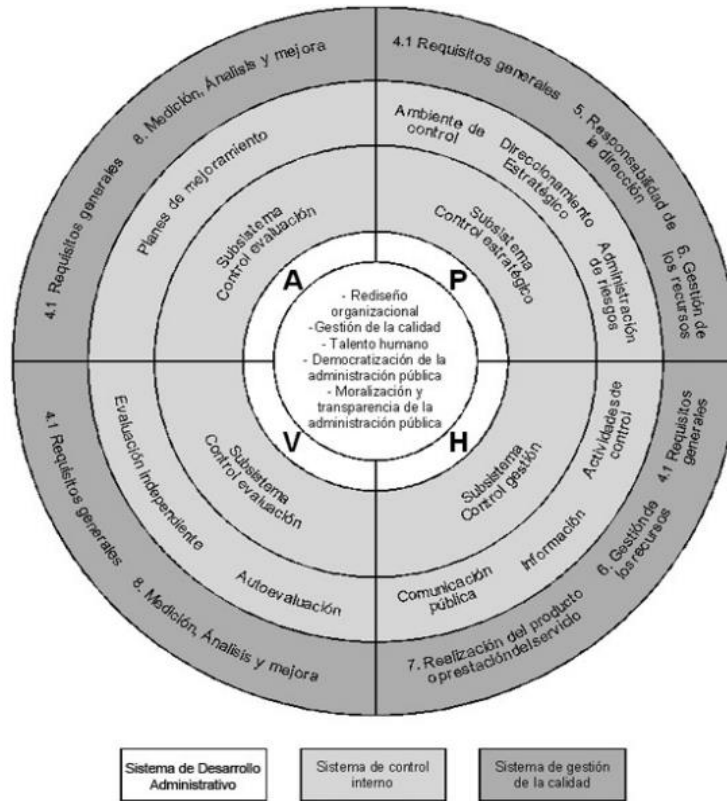


Figura 4. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.

Fuente: Norma Técnica de Calidad Gestión de Procesos NTCGP 1000:2009

Ley 87 1993

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 87 de 1993 y del Decreto 1826 de 1994 el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas es responsabilidad del Representante Legal o máximo directivo; sin embargo también son responsables quienes ejerzan funciones de dirección y de mando en los diferentes niveles de jerarquía y en general quienes reciban funciones por delegación, lo serán por extensión y deberán velar por el desarrollo, la aplicación, el mantenimiento y la observancia del sistema de control interno.

La Ley 87 de 1993 estableció las normas para el ejercicio de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de los organismos del Estado, para que se aplique adecuada e integralmente.

Igualmente permite requerir y propiciar una actitud positiva de todos los funcionarios y usuarios para que se comprometan con el cambio organizativo y de control de la gestión pública. Finalmente, desarrollar métodos que permitan dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de la auto-evaluación de eficiencia y calidad tanto del Sistema de Control Interno como de la propia organización de las entidades.

Decreto 1599 de 2005

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

- *Subsistema de Control Estratégico:* agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas
- *Subsistema de Control de Gestión:* reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.
- *Subsistema de Control de Evaluación:* agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación. (DAFP, s.f.)

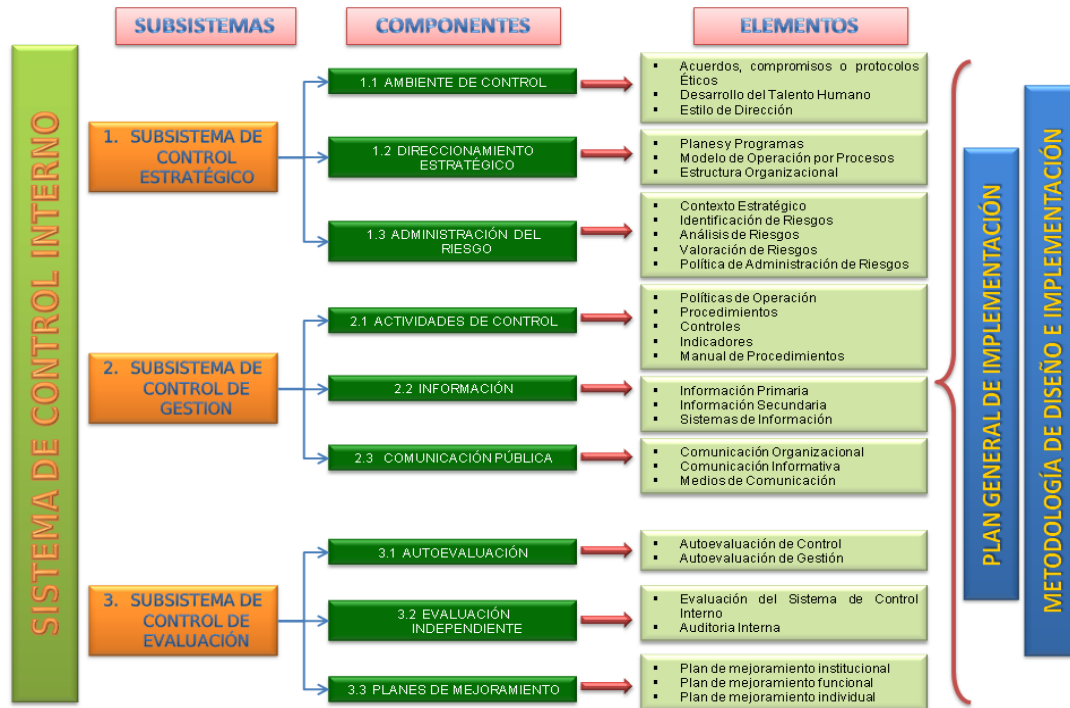


Figura 5. Estructura del modelo estándar del control interno.

Fuente: Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005

Mapa de procesos

El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de su empresa, en donde además se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales. Dentro de los procesos cabe destacar gestión de la organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis del desempeño y mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la organización siendo una parte integral en la gestión. (Soluciones SIG, s.f.)

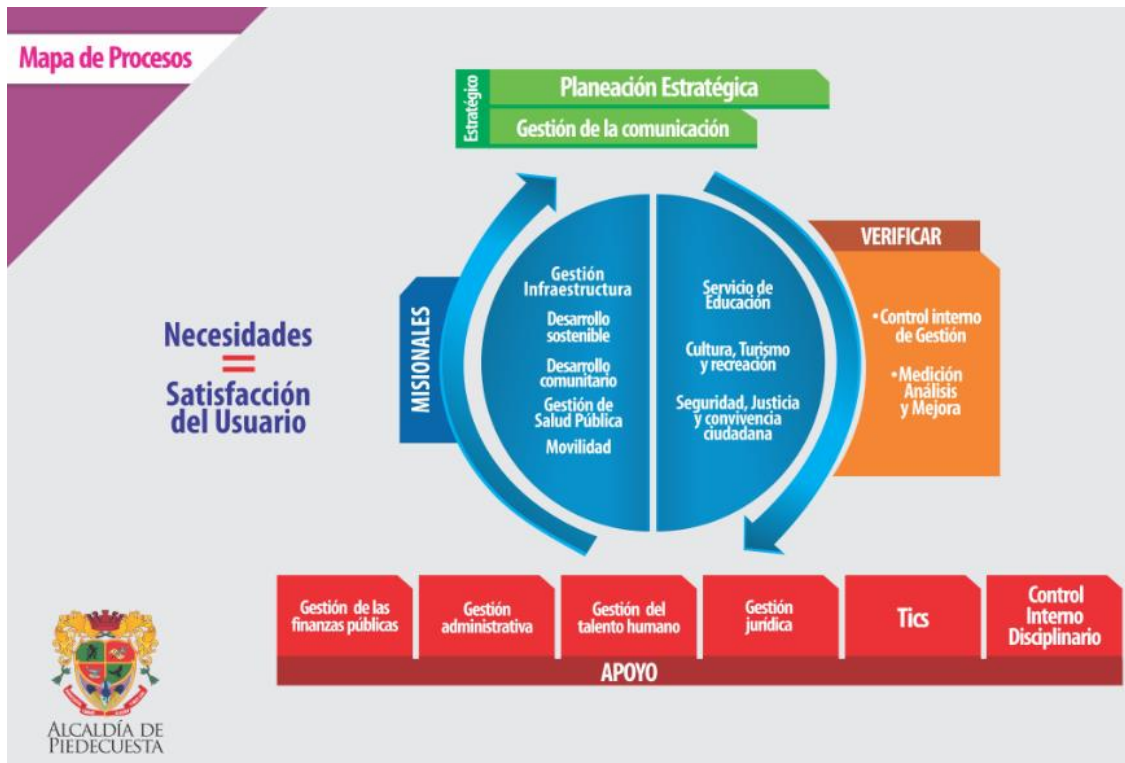


Figura 6. Mapa de procesos

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta

8. Resultados del Proyecto

8.1. Fase 1: Diagnóstico Inicial

8.1.1. Elaboración Lista de Chequeo

Para realizar el diagnóstico inicial de la Alcaldía de Piedecuesta basado en los lineamientos de Gestión MECI-NTCGP 1000:2009, la herramienta utilizada fue una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los ítems de la norma, para ello se tuvieron en cuenta los parámetros y criterios de cumplimiento que se muestran a continuación en las tablas 2 y 3.

Tabla 2. Parámetros de evaluación MECI-NTC GP 1000:2009.

NOMENCLATURA SOBRE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO		% DE CUMPLIMIENTO
NO SE CUMPLE	De acuerdo con las características de la entidad, el elemento de la norma no se cumple según los parámetros de la NTCGP 1000:2009.	0%
PLANIFICACIÓN	SI la entidad ha planificado según los parámetros de la NTCGP 1000:2009	5%
DISEÑO	Requisito aplicable, en proceso de diseño y desarrollo según los parámetros de la norma.	25%
DOCUMENTADO	Requisito aplicable, ya planificado, diseñado y documentado.	50%
IMPLEMENTADO	Requisito ya implementado, con registros y evidencias.	80%
AUDITADO	Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejora continua.	100%

Fuente: Autora del proyecto

Tabla 3. Criterios de evaluación MECI-NTC GP 1000:2009.

CRITERIO	FÓRMULA
NO SE CUMPLE	$\frac{\# \text{ De requisitos que NO SE CUMPLE}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 0\%$
PLANIFICADO	$\frac{\# \text{ De requisitos PLANIFICADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 5\%$
DISEÑADO	$\frac{\# \text{ De requisitos DISEÑADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 25\%$
DOCUMENTADO	$\frac{\# \text{ De requisitos DOCUMENTADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 50\%$
IMPLEMENTADO	$\frac{\# \text{ De requisitos IMPLEMENTADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 80\%$
AUDITADO	$\frac{\# \text{ De requisitos AUDITADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 100\%$

Fuente: Autora del proyecto

8.1.2. Implementación lista de chequeo según la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI para el proceso Cultura, Turismo y Recreación.

Verificación del nivel de cumplimiento bajo lineamiento de la norma en el proceso anteriormente mencionado.

Tabla 4. Diagnóstico Inicial en el área de Cultura, Turismo y Recreación en la Alcaldía de Piedecuesta.

NTCGP 1000	REQUISITO	NO APLI	NO CUM	SI SE CUMPLE					TOTAL
				P	DI	DO	IMP	AUD	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					2			50%
4.1	Requisitos generales					X			
4.2	Gestión documental					X			
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				2	3	1		47%
5.1	Compromiso de la dirección					X			
5.2	Enfoque al cliente					X			
5.3	Política de la Calidad					X			
5.4	Planificación				X				
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación				X				
5.6	Revisión por la dirección						X		
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			1	3				20%
6.1	Provisión de recursos				X				
6.2	Talento humano				X				
6.3	Infraestructura			X					
6.4	Ambiente de trabajo				X				
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			1	2	2	1		39%
7.1	Planificación de la prestación del servicio					X			
7.2	Procesos relacionados con el cliente					X			
7.3	Diseño y desarrollo				X				
7.4	Adquisición de bienes y servicios				X				
7.5	Prestación del servicio						X		
7.6	Control de elementos de medición			X					
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		3	2					2%
8.1	Generalidades			X					
8.2	Seguimientos y medición		X						
8.3	Control del servicio no conforme		X						
8.4	Análisis de datos		X						
8.5	Mejora			X					
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO									32%

Fuente: Autora del Proyecto.

A continuación se presenta la tabla resumen del diagnóstico inicial realizado al proceso de Turismo, Cultura y Recreación en la Alcaldía de Piedecuesta.

Tabla 5. Tabla resumen diagnóstico inicial según MECI-NTCGP 1000:2009.

NTCGP 1000:2009	REQUISITOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
4	Sistema de gestión de la calidad	50%
5	Responsabilidad de la dirección	47%
6	Gestión de los recursos	20%
7	Prestación del servicio	39%
8	Medición, análisis y mejora	2%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO		32%

Fuente: Autora del Proyecto

8.1.3 Análisis del diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma MECI-NTCGP 1000:2009.

El diagnóstico realizado bajo los lineamientos de la norma técnica MECI-GP 1000:2009 y el análisis realizado durante ese tiempo arrojó los siguientes resultados:

Este análisis es vital para establecer un punto que permita evidenciar el estado inicial del proceso respecto a la norma MECI-NTCGP 1000:2009. En promedio el porcentaje de cumplimiento del proceso Cultura, Turismo y Recreación respecto a la norma es de 32%, esto indica que el proceso no cumple en su totalidad con los requisitos especificados por la norma. A continuación se hace un análisis de cada numeral con su respectivo porcentaje de cumplimiento encontrado.

- Respecto a los requisitos generales y la gestión documental que establece la norma, el proceso obtuvo un 50%, ya que se puede observar que el proceso tiene diseñados los procedimientos que se deben llevar a cabo, pero estos no se encuentran implementados, por lo cual algunas actividades realizadas al interior del proceso Cultura, Turismo y Recreación difieren con lo que se estableció en los respectivos procedimientos diseñados. Por lo anterior se deben actualizar los procedimientos del proceso y divulgarlos a los profesionales encargados, permitiendo que las actividades planteadas en los procedimientos se lleven a cabo.
- En el numeral responsabilidad de la dirección se obtuvo un 47%, debido a que existe una planificación del servicio por parte de los profesionales encargados y un compromiso de la

Alcaldía de Piedecuesta tanto como del líder del proceso con la asignación de recursos para la realización del Sistema de Gestión de la Calidad. Además de esto se realizan revisiones por parte del líder del proceso constantemente. Por lo anterior es necesario formalizar reuniones con los profesionales encargados en las cuales se pretenda contribuir con la mejora continua del proceso, es de vital importancia que se realice un proceso de auditoría interna en donde se haga una revisión a fondo del proceso.

- Para gestión de los recursos un 20% ya que el departamento no cuenta con una buena infraestructura que permita brindar satisfacción al cliente que en este caso son los habitantes del municipio de Piedecuesta, aunque el proceso cuenta con profesionales altamente calificados no existe un manual de funciones donde estén consignadas las funciones de los mismos. Por parte de Turismo el profesional de apoyo a esta área fue asignado hasta principios del año 2014, por lo tanto la dependencia de Turismo no cuenta con un equipo de trabajo adecuado para brindar la cobertura a todo el Municipio.
- La prestación del servicio obtuvo un 39%, en el proceso existe una planeación adecuada por parte de los profesionales encargados, estos realizan con anterioridad la gestión de los espacios que serán utilizados por la comunidad en las diferentes actividades, así como el préstamo de material bibliográfico está disponible para la comunidad. Se realizó también una correcta gestión para adquisición de nuevos servicios como la sala virtual que está adecuada con equipos de excelente calidad para consulta de información al alcance de todos, el proceso no cuenta con un adecuado sistema de PQR basado en peticiones, quejas y reclamos de los usuarios con el fin de medir la prestación del servicio que se está ofreciendo a la comunidad Piedecuestana. Se recomendará a los profesionales encargados adelantar una adecuada gestión en cuanto a prestación del servicio.
- En cuanto al numeral de norma medición, análisis y mejora el proceso no cuenta con un sistema que permita hacer seguimiento y medición a los servicios que se están prestando, al no contar con este no se puede hacer correcto análisis de datos que permita implementar un plan de mejora a cada uno de sus procedimientos, es por esto que arrojó un 2%. Es necesario diseñar un tablero de indicadores que permita llevar el respectivo seguimiento del proceso.

Con el fin de realizar la revisión del Proceso Cultura, Turismo y Recreación en la Alcaldía Municipal de Piedecuesta se llevarán a cabo las siguientes actividades:

8.1.4 Capacitación de estudiantes

La alcaldía de Piedecuesta realizó capacitaciones a los estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana, las cuales buscaban acercar al estudiante al proceso que se lleva a cabo en la entidad. Se dieron a conocer los procesos que la componen, sus principales relaciones y estructura organizacional, una vez terminada la socialización se delegaron los procesos por estudiante, para este proyecto fue designado el proceso misional Cultura, Turismo y Recreación.

8.1.5. Convenio

Para formalizar el acuerdo adoptado entre la Alcaldía de Piedecuesta y la Universidad Pontificia Bolivariana se firmó un convenio en el cual se estableció el proceso asignado a cada estudiante, funciones a realizar, el tiempo que se dispondría para el desarrollo del mismo y su magnitud.

8.1.6. Visita

Con el fin de dar un acercamiento al proceso que se lleva a cabo en la Alcaldía se realizó una visita, con la cual cada estudiante tuvo la posibilidad de comprender y conocer realmente el estado de avance del proceso y las dificultades que se presentaron anteriormente en la institución con el desarrollo del anterior proyecto. Este encuentro permitió detectar las fallas conceptuales y aclarar dudas metodológicas. Posteriormente se entregó por parte de la Alcaldía de Piedecuesta el material concerniente al proceso Cultura, Turismo y Recreación que permitió llevar a cabo la evaluación inicial. (Ver Anexo 1. Revisión y entrega de Procedimientos).

8.1.6.1. Formatos de los procedimientos

En el primer semestre del año 2014 estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana elaboraron los formatos utilizados por el proceso Cultura, Turismo y Recreación, los cuales incluían objeto, alcance, definiciones, condiciones generales, normatividad aplicable vigente, entre

otros, la oficina de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta hizo entrega de estos documentos con el fin de que los estudiantes realizaran un diagnóstico inicial del estado del proceso asignado. Ver figura 7.

	PROCEDIMIENTOS PARA EL PRÉSTAMO DE ESPACIOS DEL CENTRO CULTURAL DANIEL MANTILLA ORBEGOZO	Código: P-CTR-001
		Versión: 0.0
		Página 1 de 2

1. OBJETO

Establecer las actividades necesarias para el préstamo de los espacios dentro de las instalaciones del Centro Cultural Daniel Mantilla Orbeagozo del Municipio de Piedecuesta a los ciudadanos o funcionarios de la Administración Municipal que así lo soliciten.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de préstamo y finaliza mediante comunicación oficial que informe la viabilidad o no de la solicitud.

3. DEFINICIONES

3.1 CULTURA: Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.

3.2 CENTRO CULTURAL: Es el espacio que permite participar de actividades culturales. Estos centros tienen el objetivo de promover la cultura entre los habitantes de una comunidad.

3.3 BIBLIOTECA: Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos.

3.4 USUARIO: Que usa ordinariamente algo. Dicho de una persona: Que tiene derecho a usar una cosa ajena con cierta limitación.

3.5 PRÉSTAMO: Acción y efecto de prestar. Operación y servicio en el cual, mediante una solicitud el usuario tiene derecho a usar algo, en este caso un espacio del Centro Cultural.

4. CONDICIONES GENERALES

Solicitud de préstamo con las siguientes referencias: Fecha de préstamo, horario, número de asistentes, clase de actividad, escenario a solicitar (Biblioteca, hemeroteca, auditorio).

El uso inadecuado de las instalaciones, el daño, hurto o cualquier tipo de afectación al inmueble y su mobiliario deberá ser cobrado al solicitante. Así mismo comportamientos inapropiados que afecten la moral y el orden público serán notificados a la autoridad competente y serán causal del NO préstamo al solicitante de los espacios para otros eventos.

5. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	El interesado realiza y radica la solicitud por escrito dirigida a la Secretaría de Desarrollo Social, la cual debe contener: Fecha, hora, tipo de actividad y número de asistentes	A solicitud	Auxiliar Administrativa de la Secretaría de Desarrollo social.

Figura 7. Formato del procedimiento

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta

8.2. Fase 2: Documentación

Finalizada la etapa de Diagnóstico Inicial se procede a realizar la revisión y Actualización de los procedimientos, documentos y soportes del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Turismo, Cultura y Recreación.

El proceso de Turismo, Cultura y Recreación cuenta con caracterización (Ver anexo J), 7 procedimientos y 8 formatos de los cuales fueron actualizados 4 procedimientos (Ver anexos K, L, M y N) y 2 formatos (Ver anexos O y P). Los procedimientos se muestran a continuación.

1) Préstamo de espacios del centro cultural Daniel Mantilla Orbezo

Establecer las actividades necesarias para el préstamo de los espacios dentro de las instalaciones del Centro Cultural Daniel Mantilla Orbezo del Municipio de Piedecuesta a los ciudadanos o funcionarios de la Administración Municipal que así lo soliciten.

2) Préstamo de escenarios deportivos.

Establecer las actividades necesarias para el préstamo de escenarios deportivos de la Administración Municipal, cuando los ciudadanos del municipio o los funcionarios lo soliciten.

3) Préstamo de material bibliográfico

Está direccionado básicamente a entregar en calidad de préstamo para consulta e investigación, cada elemento bibliográfico que forme parte integral del inventario de la Biblioteca Pública Municipal Eloy Valenzuela del Municipio de Piedecuesta a los Usuarios y a la comunidad educativa en general, para apoyar las actividades del proceso de aprendizaje

4) Adquisición de material bibliográfico

Actualizar las colecciones bibliográficas que satisfagan las necesidades de información de los usuarios.

5) Trámite para el reconocimiento deportivo de clubes promotores de deportes.

Establecer las actividades necesarias para que una persona natural o jurídica propietaria de un club deportivo pueda obtener el respectivo reconocimiento y así poder acceder a los recursos económicos y físicos del estado.

6) *Actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos.*
Identificar y caracterizar a los prestadores de servicios turísticos que realizan su ejercicio comercial en el Municipio de Piedecuesta.

7) *Formación y capacitación en turismo.*

Desarrollar actividades de formación y capacitación en temáticas de interés para el mejoramiento de la actividad turística del Municipio de Piedecuesta.

8.2.1. Revisión del proceso.

En la segunda fase del proyecto se llevó a cabo una reunión con cada funcionario del proceso Cultura, Turismo y Recreación donde cada líder describió con detalle los procedimientos relacionados a su proceso, incluyendo el objetivo del procedimiento, su alcance, actividades y normatividad aplicable.

A continuación, se listan las reuniones realizadas en la Alcaldía de Piedecuesta para el proceso Cultura, Turismo y Recreación en los meses de septiembre de 2014 a noviembre de 2014 para la revisión y actualización de procedimientos.

- Anexo A. Revisión y entrega de Procedimientos.
- Anexo B. Revisión Procedimientos e Indicadores área de Cultura.
- Anexo C. Revisión Procedimientos e Indicadores área de Turismo.
- Anexo D. Formulación indicadores del área de Cultura.
- Anexo E. Revisión Procedimientos Deportes y formulación de indicadores.
- Anexo F. Revisión Procedimientos Cultura, Turismo y Recreación por la Oficina de Control Interno.
- Anexo G. Folleto Socialización Proceso Cultura, Turismo y recreación.

- Anexo H. Informe de Auditoria CTR.
- Anexo I. Tablero de Indicadores.
- Anexo J. Caracterización del proceso Cultura, Turismo y Recreación.

8.2.2. Actualización.

Una vez se hizo la revisión de todos los procedimientos se confirmó si la descripción dada por los funcionarios encargados del proceso correspondía a la información descrita en los procedimientos, la información que presentaba una diferencia era ajustada, de la misma forma se procedió con los formatos utilizados en la entidad y se plantearon nuevos formatos para los procedimientos que así lo requirieran.

Ver Anexo K. Actualización del procedimiento para el préstamo de escenarios deportivos.

Ver Anexo L. Actualización del procedimiento para la adquisición de material bibliográfico.

Ver Anexo M. Actualización del procedimiento actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos.

Ver Anexo N. Actualización del Procedimiento Formación y capacitación en Turismo.

Ver Anexo O. Actualización del Formato Préstamo de material bibliográfico a domicilio.

Ver Anexo P. Actualización del Formato Préstamo del material bibliográfico dentro de la sala.

Después de realizar la actualización de los procedimientos y los formatos la oficina de control interno a cargo de Vianey Gonzales y Jhon Jairo Meneses, verifica la información y realiza las correcciones pertinentes, aprobando cada procedimiento y formato del área Cultura Turismo y Recreación. Ver Anexo F.

8.2.3. Socialización.

Dando cumplimiento a la norma, cuando los procedimientos se encuentran aprobados por la oficina de control interno de la Alcaldía de Piedecuesta, se realiza la socialización de los procedimientos y formatos en el área de Cultura, Turismo y Recreación con el fin de preparar a los funcionarios para la auditoria interna que se realizará como tercera etapa del proceso.

Con el fin de socializar a los funcionarios del proceso Cultura, Turismo y Recreación, se creó un folleto (Vea Anexo G. Folleto Socialización Proceso Cultura, Turismo y recreación) en donde se muestra de forma resumida el proceso, sus funciones, para dar herramientas claras y sencillas a quienes compete.

8.3. Fase 3: Auditoría

Socializados los procedimientos con los funcionarios del área Cultura, Turismo y Recreación, se programa la auditoría interna con el propósito de evaluar la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Piedecuesta, identificar las falencias de este y encontrar oportunidades de mejora, todo bajo los lineamientos de MECI-NTCGP 1000:2009.

La oficina de control interno, liderada por la especialista en Gerencia de Calidad y Auditora HSEQ, para el proceso de Cultura, Turismo y Recreación asigna el rol de auditor como persona capacitada designada por la oficina de control para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa, con el propósito de informar sobre el proceso, realizando observaciones y recomendaciones pertinentes en pro de la mejora, como auditado

La alcaldía de Piedecuesta realizó capacitaciones con el fin de dar a conocer la planeación, revisión y preparación del proceso de auditoría que se llevaría en el proceso, que sirviera como herramienta de mejora continua.

La fecha establecida por la oficina de control interno para auditar el proceso de Cultura, Turismo y Recreación en la alcaldía de Piedecuesta fue el 10 de diciembre de 2014. Dentro de los objetivos de la auditoría realizada al proceso se establecieron:

- Determinar la implementación y cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del proceso Cultura, Turismo y Recreación con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta.
- Verificar el cumplimiento de la documentación en las diferentes áreas.
- Confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad ha sido establecido e

implementado de acuerdo con los criterios de auditoría.

- Identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión.

Se encontraron los siguientes resultados: Ver Anexo H. Informe de Auditoría CTR

Los profesionales encargados del área de Cultura, Turismo, Recreación demostraron estar informados a cabalidad sobre su área y tienen un alto compromiso por dar cumplimiento a la norma, su experiencia y conocimiento de su área les permite contribuir a la mejora continua del proceso. En general se evidenciaron 2 No conformidades y 6 fortalezas.

No conformidades

1. En el desarrollo de la auditoría se evidencia que los procedimientos P-PDC-020, P-CTR-007 Y P-CTR-006 presentan actividades relacionadas sin actualizar, así como una inadecuada identificación del responsable de cada una de las actividades, incumpliendo el requisito 4.2.3. Control de documentos de la NTCGP 1000:2009.
2. Se evidencia durante la auditoría el desarrollo de acciones de mejora y gestión por lo miembros del equipo, pero no se evidencian los registros correspondientes incumpliendo los numerales 4.2.4, 8.5.1 8.5.2 y 8.5.3 de la norma NTCGP1000.

Fortalezas

1. La Gestión efectiva y el compromiso de los líderes de este proceso permiten que los planes, actividades, y objetivos planteados se cumplan de acuerdo a la planeación.
2. El seguimiento a la ejecución de las metas porque permiten identificar las oportunidades de mejora y el cumplimiento de los objetivos del proceso.
3. La gestión efectiva del área de turismo en referencia a las rutas turísticas porque permite identificar aliados estratégicos para fortalecer la proyección turística del Municipio.
4. La designación de un coordinador para el área de empleo y emprendimiento porque ha

permitido consolidar alianzas estratégicas con el SENA y empresas de la región que permitan ampliar la oferta laboral de los ciudadanos del Municipio y por ende mejorar sus condiciones de vida.

5. El avance en la ejecución de obras de adecuación de infraestructura locativa como la biblioteca, el auditorio y demás escenarios de cultura y deporte porque permiten mejorar las condiciones de prestación del servicio y aumentan la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas de la Entidad.
6. El desempeño de la profesional en Turismo ha permitido dar cumplimiento a los procedimientos implementados en esta área y todo lo relacionado al programa.

8.4. Fase 4: Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad

Como objetivo de la auditoría se determinó el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Alcaldía de Piedecuesta, se evaluó la capacidad del sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la auditoría y finalmente determinar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

En el área de Cultura, Turismo y Recreación se proponen las siguientes oportunidades de mejora:

1. Se recomienda realizar jornadas de inducción y reinducción a todos los funcionarios de las diferentes áreas con el fin de garantizar el conocimiento y aplicabilidad de los procedimientos y registros definidos para la prestación del servicio.
2. Llevar a cabo la revisión y ajuste de los documentos del sistema (Procedimientos, formatos, caracterización), con el fin de garantizar una oportuna respuesta ante el objetivo del proceso, para de esta forma asegurar la eficacia, eficiencia en el sistema.
3. Definir indicadores de gestión que permitan evaluar el funcionamiento de las diferentes áreas e identificar las oportunidades de mejora del proceso.
4. Generar una base de Datos de las entidades Prestadoras de Servicios de turismo en el Municipio

de Piedecuesta con el fin de dar un apoyo al funcionario encargado del área de Turismo.

5. Realizar los ajustes pertinentes a los procedimientos que se encontraban desactualizados con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad y permitir la mejora continua del proceso.
6. Es necesario documentar y/o las acciones de mejora, correctivas y preventivas necesarias para el mejoramiento continuo del proceso.
7. Fortalecer la cultura frente a la prevención y administración del riesgo.

8.4.1 Propuesta de mejora para el proceso Cultura, Turismo y Recreación

Para conocer las tendencias de cambio generadas dentro del proceso respecto a los objetivos y metas planteados en el Plan de Desarrollo de Piedecuesta 2012-2015, se hace necesario formular los siguientes indicadores, los cuales permitirán tomar decisiones basadas en datos cuantitativos, garantizando la mejora continua del proceso. (Vea Anexo I. Tablero de Indicadores)

Con el objetivo de llevar un control y conocer el préstamo del material bibliográfico se realizó el siguiente indicador.

Tabla 6. Indicador Préstamo de material bibliográfico.

Proceso: Cultura, Turismo y Recreación.				
Nombre del procedimiento: Préstamo de material Bibliográfico				
Tipo de Indicador: EFECTIVIDAD				
Responsable: Auxiliar Adm. Biblioteca				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Prestar el 60% del material bibliográfico anualmente	Fomentar la lectura a partir del material bibliográfico disponible en la biblioteca	# Libros prestados / # Libros existentes x 100%	Incremento	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

Para dar seguimiento a la compra y adquisición de material bibliográfico por parte del proceso se plantea el siguiente indicador.

Tabla 7. Indicador Compra y adquisición de material Bibliográfico

Proceso: Cultura, Turismo y Recreación.				
Nombre del procedimiento: Compra y adquisición de material Bibliográfico				
Tipo de Indicador: EFICACIA				
Responsable: Secretario de desarrollo social y económico				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Adquirir 2.000 libros durante el cuatrienio	Adquirir libros con el fin de dotar las bibliotecas en el municipio de Piedecuesta.	# Libros adquiridos / 2000 Libros (Meta Cuatrienio)	Incremento	Bienalmente

Fuente: Elaboración propia.

Para dar cumplimiento a la meta plan de Desarrollo Municipal de Piedecuesta y realizar una adecuada medición se plantea el siguiente indicador.

Tabla 8. Indicador Préstamo de espacio del centro Cultural

Proceso: Cultura, Turismo y Recreación.				
Nombre del procedimiento: Préstamo de espacio del centro Cultural				
Tipo de Indicador: EFICACIA				
Responsable: Apoyo a la gestión de la secretaria de desarrollo social				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Vincular el 30% de la población en Piedecuesta en actividades culturales anualmente.	Vincular a la comunidad Piedecuestana en actividades culturales	# personas que asisten a espacios culturales/ # total de habitantes en Piedecuesta x 100 %	Incremento	Trimestral

Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de hacer seguimiento a la promoción del deporte y la recreación se plantea el siguiente indicador.

Tabla 9. Indicador Promoción del deporte y la recreación.

Proceso: Cultura, Turismo y Recreación.				
Nombre del procedimiento: Trámite para el reconocimiento deportivo de clubes promotores de deportes				
Tipo de Indicador: EFICACIA				
Responsable: Profesional de Desarrollo				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Lograr emitir el 100% de las solicitudes hechas	Promover el deporte y la recreación y el buen uso del tiempo libre	# trámites realizados para reconocimientos / # reconocimientos otorgados x 100 %	Mantenimiento	Semestral

Fuente: Elaboración propia.

Para llevar un control de la formación impartida a la comunidad se planteó el siguiente indicador.

Tabla 10. Indicador Formación y capacitación en Turismo

Proceso: Cultura, Turismo y Recreación.				
Nombre del procedimiento: Formación y capacitación en turismo				
Tipo de Indicador: EFICACIA				
Responsable: Profesional Turismo				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Capacitara 30 personas como promotores y guías de turismo enfocado a ecoturismo y turismo de aventura en el Municipio de Piedecuesta durante el cuatrienio.	Mejorar la calidad de los servicios turísticos del municipio de Piedecuesta.	# Personas inscritas a cursos de turismo/ # personas certificadas en los cursos de turismo	Incremento	Semestral

Fuente: Elaboración propia.

Para conocer si las empresas de Piedecuesta cuentan con el registro nacional de turismo y poder cuantificar los datos se planteó el siguiente indicador.

Tabla 11. Actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos

Proceso: Cultura, Turismo y Recreación.				
Nombre del procedimiento: Actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos				
Tipo de Indicador: EFICACIA				
Responsable: Profesional Turismo				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Lograr que el 80% de los establecimientos cuenten con el registro nacional de turismo anualmente	Formalización y legalización de los establecimientos de servicios turísticos.	# establecimientos con registro nacional de turismo / # establecimientos registrados en cámara de comercio x 100 %	Mantenimiento	Anual

Fuente: Elaboración Propia

8.5. Fase 5: Diagnóstico Final

Se hace necesario realizar un diagnóstico final del proceso basado en la NTCGP 1000:2009, con el fin de conocer el estado final del proceso y su avance dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5.1. Diagnóstico Final Según la Norma MECI-NTCGP 1000:2009.

Para realizar el diagnóstico final de la Alcaldía de Piedecuesta basado en los lineamientos de la norma técnica GP 1000:2009, también se utilizó una lista de chequeo, la cual permitió verificar el cumplimiento de los puntos de la norma, después de haber realizado la documentación, auditoría y plan de mejora, para ello se tuvieron en cuenta los parámetros y criterios de cumplimiento que se muestran a continuación en la tabla 10.

Tabla 12. Parámetros de evaluación final NTC GP 1000:2009

NOMENCLATURA SOBRE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO		% DE CUMPLIMIENTO
NO SE CUMPLE	De acuerdo con las características de la entidad, el elemento de la norma no se cumple según los parámetros de la NTCGP 1000:2009.	0%
PLANIFICACIÓN	SI la entidad ha planificado según los parámetros de la NTCGP 1000:2009	5%
DISEÑO	Requisito aplicable, en proceso de diseño y desarrollo según los parámetros de la norma.	25%
DOCUMENTADO	Requisito aplicable, ya planificado, diseñado y documentado.	50%
IMPLEMENTADO	Requisito ya implementado, con registros y evidencias.	80%
AUDITADO	Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejora continua.	100%

Fuente: Autora del proyecto

Tabla 13. Criterios de evaluación final NTC GP 1000:2009

CRITERIO	FÓRMULA
NO SE CUMPLE	$\frac{\# \text{ De requisitos que NO SE CUMPLE}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 0\%$
PLANIFICADO	$\frac{\# \text{ De requisitos PLANIFICADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 5\%$
DISEÑADO	$\frac{\# \text{ De requisitos DISEÑADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 25\%$
DOCUMENTADO	$\frac{\# \text{ De requisitos DOCUMENTADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 50\%$
IMPLEMENTADO	$\frac{\# \text{ De requisitos IMPLEMENTADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 80\%$
AUDITADO	$\frac{\# \text{ De requisitos AUDITADOS}}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}} * 100\%$

Fuente: Autora del proyecto

Tabla 14. Diagnóstico Final en el área de Cultura, Turismo y Recreación en la Alcaldía de Piedecuesta

NTCGP 1000	REQUISITO	NO APLI	NO CUM	SI SE CUMPLE					TOTAL
				P	DI	DO	IMP	AUD	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						2		80%
4.1	Requisitos generales						X		
4.2	Gestión documental						X		
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					3	2	1	68%
5.1	Compromiso de la dirección						X		
5.2	Enfoque al cliente						X		
5.3	Política de la Calidad					X			
5.4	Planificación					X			
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación					X			
5.6	Revisión por la dirección							X	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			1	3				20%
6.1	Provisión de recursos				X				
6.2	Talento humano				X				
6.3	Infraestructura			X					
6.4	Ambiente de trabajo				X				
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO					3	1	2	71%
7.1	Planificación de la prestación del servicio							X	
7.2	Procesos relacionados con el cliente						X		
7.3	Diseño y desarrollo					X			
7.4	Adquisición de bienes y servicios					X			
7.5	Prestación del servicio							X	
7.6	Control de elementos de medición					X			
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			1	2	2			31%
8.1	Generalidades					X			
8.2	Seguimientos y medición				X				
8.3	Control del servicio no conforme			X					
8.4	Análisis de datos				X				
8.5	Mejora					X			
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO									54%

Fuente: Autora del Proyecto

A continuación se presenta la tabla resumen del diagnóstico final realizado al proceso de Turismo, Cultura y Recreación en la Alcaldía de Piedecuesta.

Tabla 15. Tabla resumen diagnóstico final según la NTCGP 1000:2009

NTCGP 1000:2009	REQUISITOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
4	Sistema de gestión de la calidad	80%
5	Responsabilidad de la dirección	68%
6	Gestión de los recursos	20%
7	Prestación del servicio	61%
8	Medición, análisis y mejora	31%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO		54%

Fuente: Autora del Proyecto

8.5.2. Análisis del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Cultura, Turismo y Recreación.

Se realizó un diagnóstico final bajo los lineamientos de la norma MECI-GP 1000:2009 que permitió evidenciar el estado final del proceso Cultura, Turismo y Recreación. En promedio el porcentaje de cumplimiento del proceso al finalizar el proyecto fue de 54%, aunque el proceso no cumple en un 100% los requisitos de la norma, se evidenció una mejoría respecto al diagnóstico inicial. El análisis de los resultados obtenidos se muestra a continuación:

- Respecto a los requisitos generales y la gestión documental que establece la norma, el proceso Cultura, Turismo y Recreación obtuvo un 80%, ya que se encontraron inicialmente en etapa de documentado y después de realizar la debida actualización de los procedimientos y ser comunicados con el personal del proceso, las actividades realizadas al interior de este concuerdan con lo establecido en los diferentes procedimientos.

- En el numeral responsabilidad de la dirección se obtuvo un 68%, debido a que el compromiso de la Alcaldía de Piedecuesta con el proceso respecto a la asignación de recursos para la realización del Sistema de Gestión de la Calidad fue alto. Aunque obtuvo una calificación superior a lo arrojado en la evaluación inicial, es necesario continuar con la mejora constante de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. En cuanto a la comunicación existe un proceso adecuado para concientizar a los funcionarios de la alcaldía sobre los requisitos que se deben cumplir respecto a la norma, ayudando a satisfacer las necesidades de los Piedecuestanos.

- El área de Cultura, Turismo y Recreación obtuvo un 20%, no se evidenciaron cambios significativos ya que en cuanto a infraestructura no se realizaron cambios, ni propuestas de mejora.

- La prestación del servicio obtuvo un 61%, se modificaron formatos de préstamo de material bibliográfico con el fin de llevar un control adecuado del préstamo del mismo y brindar un mejor servicio a los Piedecuestanos, se priorizaron algunas actividades como la atención a quejas y sugerencias por parte de los ciudadanos, lo que permitirá cual identificar oportunidades de mejora para la Alcaldía.

- El diagnóstico inicial para el numeral medición, análisis y mejora el proceso arrojó un 2% ya que no contaba con un sistema que permitiera hacer seguimiento y medición a los servicios ofrecidos por el proceso, el numeral ascendió a 31% gracias a los indicadores que se plantearon con el fin de realizar un seguimiento, medición y análisis de los datos arrojados por los mismos, de este modo se puede cuantificar el progreso del proceso en el tiempo y proponer planes de acción.

9. Conclusiones

Se realizó el Diagnóstico Inicial del Proceso Cultura, Turismo y Recreación bajo los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009 que permitió analizar el estado en el que se encontraba el proceso, identificando las falencias que tenía por el no cumplimiento parcial o total de los numerales de la norma.

Se evidenció que el proceso Cultura, Turismo y Recreación tuvo una mejoría, al realizar el diagnóstico inicial el porcentaje de cumplimiento del proceso frente a la norma fue de 32%, al finalizar el proyecto el diagnóstico final arrojó un porcentaje de cumplimiento de 54% lo que demuestra que el avance total del proceso fue de 22%.

Se realizó la actualización de 4 procedimientos del proceso: préstamo de escenarios deportivos, adquisición de material bibliográfico, actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos, Formación y Capacitación en Turismo, y 2 formatos: Préstamo de material bibliográfico a domicilio y Préstamo del material bibliográfico dentro de la sala.

Se realizó la actualización y socialización de los procedimientos, formatos, y documentos relacionados con el Proceso Cultura, turismo y recreación, permitiendo disminuir la probabilidad de obtener No conformidades en la auditoria interna realizada por la oficina de control interno de la Alcaldía de Piedecuesta.

Se evidencio que la fase auditoría interna llevada a cabo en la Alcaldía de Piedecuesta fue una ayuda primordial para evaluar el Proceso Cultura, Turismo y Recreación, permitiendo identificar las no conformidades, fortalezas y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se comparó el diagnóstico inicial y final del proceso Cultura, Turismo y Recreación, y se evidenció el incremento de la ponderación promedio, lo que muestra la incidencia positiva de la auditoría interna en los resultados obtenidos.

Se plantearon indicadores para el proceso Cultura, Turismo y Recreación, lo que permite que

se realice una correcta medición y control de los datos para asegurar una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, y asegurar la eficiencia en la Alcaldía de Piedecuesta.

10. Recomendaciones

Realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el objetivo de establecer bases para la cooperación recíproca por medio de actividades de interés mutuo, que busquen fortalecer el proceso de mejora continua al interior de la Alcaldía de Piedecuesta.

Se recomienda hacer seguimiento del proceso, realizando revisión de procedimientos y formatos utilizados por el proceso a fin de que siempre se encuentren vigentes.

Efectuar análisis de causas para tratar las no conformidades que se reportaron, además de definir acciones preventivas.

Hacer una medición exhaustiva de los indicadores de gestión analizando sus resultados de manera tal que brinden herramientas para la mejora continua del desempeño en el proceso.

Se recomienda involucrar más a los profesionales del proceso por medio de capacitaciones coordinadas por la oficina de control interno a fin de que siempre estén actualizados e interesados en contribuir con la mejora continua del proceso.

Dar continuidad a los procesos de auditoría interna con el fin de verificar la eficacia en la planeación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda concientizar a los encargados del proceso de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad, algunos funcionarios mostraban desinterés por disponer de tiempo para proporcionar información necesaria al proyecto.

Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Bucaramanga (s.f.). *Nuestro Municipio*. Recuperado el 25 de septiembre de 2014, de http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=248&Itemid=207

Alcaldía Mayor de Bogotá & DAFP (2007). *Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP: 1000:2004*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad/GuiaArmonizacionMECICalidad.pdf>

DAFP (s.f.). *Formularios*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=579


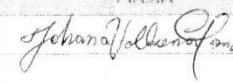
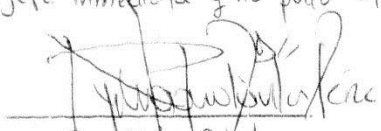
Soluciones SIG (s.f.). *Mapa de Procesos*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de <http://www.solucionessig.com/portal/mapa-de-procesos>

Universidad Pontificia de Bucaramanga (s.f.). Recuperado el 25 de septiembre de 2014, de http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_26888.pdf

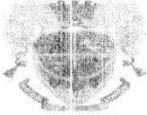

Vergara Rodríguez, A.Y. (2013). *Implementación y auditoría del sistema de gestión*. Universidad Pontificia de Bucaramanga. Recuperado el 25 de septiembre de 2014, de http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_22784.pdf

Anexos


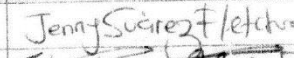
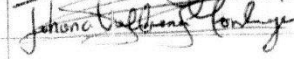
Anexo A. Revisión y entrega de Procedimientos

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION			Código: FIMM-001 Versión: 1.0 Página: 1 de 2	
ACTA N° 1						
OBJETIVO: Hacer revisión de los procedimientos, registros y procesos correspondientes						
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	INTERNO	EXTERNO	
29 SEPT / 2014	10:30 am	11:45 am	Oficina de Cultura, Turismo y Recreación			
PARTICIPANTES						
NOMBRE		CORREO	CELULAR	FIRMA		
Johana Katherine Valbuena Mondragón		johana.valbuena@upb.edu.co	3206665905			
Se deja constancia de que la estudiante Johana Katherine Valbuena asistió a la reunión pactada con la Dra. Nidia Davila a la hora acordada, pero la Dra se encontraba en una reunión con su jefe inmediata y no pudo atenderme						
 Dra. Nidia Davila						


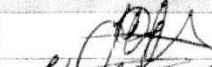
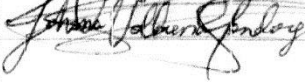
Anexo B. Revisión Procedimientos e Indicadores área de Cultura

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION			Código: F-MAM-001	
					Versión: 10	
Página 1 de 2						
ACTA N° 2						
OBJETIVO: Revisar los procedimientos del area cultura y Formular Indicadores de esta area.						
FECHA (dd/mm/aa) 15 Octubre 2014	HORA INICIO: 4:30 pm	HORA FINAL: 5:30 pm	LUGAR: Biblioteca Piedecuesta	INTERNO	EXTERNO	
PARTICIPANTES						
NOMBRE		CORREO		CELULAR		FIRMA
Juan Diego Mantilla Mendez		antenaauta1@hotmail.com		313 377 2341		
Johana Valbuena Londragón		johana.valbuena@upt.edu.co		320 665005		


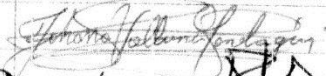
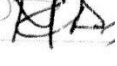
Anexo C. Revisión Procedimientos e Indicadores área de Turismo

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION			Versión: 1.0	
					Página 1 de 2	
ACTA N° 3						
OBJETIVO: Revisar los Procedimientos y crear indicadores del área de Turismo						
FECHA (dd/mm/aa) 20 Octubre 2014	HORA INICIO: 2:30 Pm	HORA FINAL: 4:30 Pm	LUGAR Biblioteca Piedecuesta	INTERNO	EXTERNO	
PARTICIPANTES						
NOMBRE		CORREO		CELULAR		FIRMA
Jenny Suárez Fletcher		suarezflet@gmail.com		3125179248		
Johana Valbuena Mondragón		johana.valbuena@upb.edu.co		3208665805		


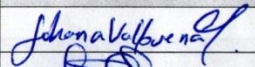

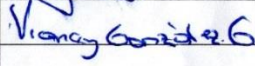
Anexo D. Formulación indicadores del área de Cultura

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION			Código: P-PIED-001	
					Versión: 1.0	
					Página 1 de 2	
ACTA N° 4						
OBJETIVO: Formular indicadores del área de cultura.						
FECHA (dd/mm/aa) 20 octubre 2014	HORA INICIO: 4:30 pm	HORA FINAL: 6:00 pm	LUGAR Biblioteca Piedecuesta.	INTERNO	EXTERNO	
PARTICIPANTES						
NOMBRE		CORREO		CELULAR	FIRMA	
Juan Diego Montilla Mendoza		artonauta1@hotmail.com		3183772341		
Johana Valbuena Mondragón		johana.valbuena@upb.edu.co		3208665805		

Anexo E. Revisión Procedimientos Deportes y formulación de indicadores

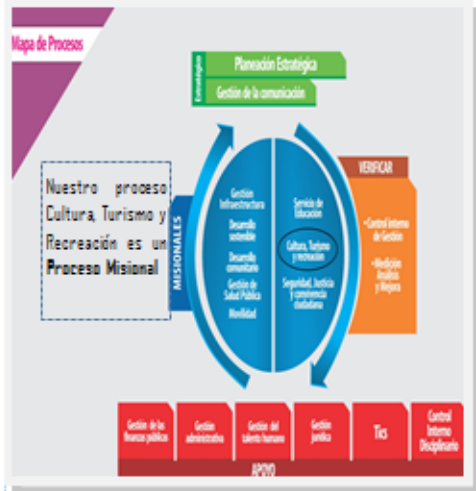
 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION			Código: F-MAM-001	
					Versión: 1.0	
					Página 1 de 2	
ACTA N° 5						
OBJETIVO:						
- Revisión y Actualización de los Procedimientos Correspondientes a Deportes						
- Formular Indicadores del área de Deportes						
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	INTERNO	EXTERNO	
22 Octubre 2014	3:00 pm		Biblioteca Piedecuesta.			
PARTICIPANTES						
NOMBRE		CORREO	CELULAR	FIRMA		
Johana Valbuena Mandragon		johana.valbuena@spb.edu.co	3208663805			
Yelida Rocío Dávila Pérez		cultura y deportes@alcalde.piedecuesta.gov.co				

Anexo F. Revisión Procedimientos Cultura, Turismo y Recreación por la Oficina de Control Interno.

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION			Código: F-MAM-001	
					Versión: 1.0	
					Página 1 de 2	
ACTA N° 6.						
OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none"> - Revisión procedimientos y Formatos del área de Cultura, Turismo y Recreación - Entrega Documentos procedimientos del área de TIC's y Prensa 						
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO	
5 Nov/2014	2:00 pm	4:40 pm	Control interno Alcaldía	X		
PARTICIPANTES						
NOMBRE		CORREO		CELULAR	FIRMA	
Johana Valbuena Mondragón		johana.valbuena@upb.edu.co		3208665805		
Jhon JAIRO MENESES QUINCELO		Jhon.Jaime02@hotmail.com		317.4325661		
Vianey González Gamero		Vgonzalez.1@hotmail.com		3177448722		
Código: F-MAM-001			Versión: 1.0		Página 1 de 2	
Elaboró: SGC			Revisó: SGC		Aprobó: SGC	

COPIA CONTROLADA

Anexo G. Folleto Socialización Proceso Cultura, Turismo y recreación



Los **Procesos Misionales** hacen realidad la misión organizacional. A través de ellos es posible satisfacer las necesidades de la comunidad, así como capitalizar las posibilidades de la organización y del entorno.

➤ ➤ ➤
Autoridad: Secretaría de Desarrollo Social.

OBJETIVO DEL PROCESO Y RESULTADOS ESPERADOS

Planear y desarrollar proyectos, programas y actividades que permitan apoyar y fomentar la práctica del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación física y la cultura, proyectando al sector como una estrategia para construir oportunidades de participación social, garantizando su acceso y práctica a la población del municipio.

El proceso de Cultura, Turismo y Recreación está dividido en 3 áreas:

- Cultura:** Consta de **3 Procedimientos** y **3 Formatos**.
- Préstamo de espacios del Centro Cultural Daniel Mantilla Orbeagozo.
 - Adquisición de material bibliográfico.
 - Préstamo de material bibliográfico.

- ⇒ Préstamo de Material Bibliográfico dentro de la Sala.
- ⇒ Préstamo de Material Bibliográfico a Domicilio
- ⇒ Autorización de Préstamo Escenarios Centro Cultural.

Turismo: Consta de **2 Procedimientos** y **4 Formatos**.

- Actualización de Base de Datos de Prestadores Sitios Turísticos.
- Formación y Capacitación en Turismo.
- ⇒ Establecimiento de Alojamiento.
- ⇒ Establecimiento Alimentos y Bebidas.
- ⇒ Agencia de Viajes y Turismo.
- ⇒ Establecimientos Transporte Turístico.

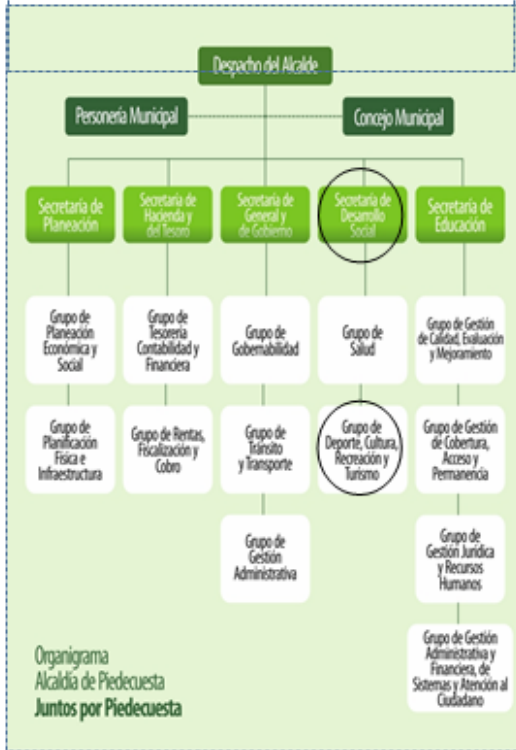
Deportes: Consta de **2 Procedimientos** y **1 Formato**.

- Préstamo de escenarios deportivos.
- Tramite para el reconocimiento Deportivo de Clubes promotores de Deportes.
- ⇒ Autorización Préstamo de Escenarios Deportivos.

Secretaría de Desarrollo Social

Dra. María Isabel Álvarez Vargas

Organigrama Alcaldía Municipal de Piedecuesta



MISIÓN

La secretaria de Desarrollo Social de la Alcaldía del Municipio de Piedecuesta, orienta el sistema de Salud, cultura, Deporte, Recreación y Turismo; buscando mejorar la calidad y condiciones de vida de la población Piedecuestana en especial la vulnerable, gestionando, administrando y organizando el recurso humano y financiero disponible, de conformidad al Plan de Desarrollo Municipal.

VISIÓN

La Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía del Municipio de Piedecuesta, se proyecta como instancia gubernamental, que atiende las necesidades de la población Piedecuestana en especial la vulnerable, en las áreas de Salud, Cultura, Deporte, Recreación y Turismo, de conformidad a la competencia legalmente atribuida administrando con transparencia el recurso financiero para ello disponible.

OBJETIVO

Planear, coordinar y ejecutar planes de prevención, promoción social y desarrollo social, de salud y recreación y deporte, que garantice una mejor calidad de vida para los habitantes del municipio en coordinación con las políticas Nacionales y Departamentales.

PROCESO DE CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN



Enlace Encargado:

Johana Katherine Valbuena Mondragón

Anexo H. Informe de Auditoría CTR

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MAM-008
		Versión: 0.0
		Página 1 de 2

Organización: Alcaldía de Piedecuesta	
Proceso: Cultura, Turismo, Recreación y Deporte	
Auditados: Dra. Nidia Roció Dávila Pérez y Equipo de trabajo.	
Áreas Auditadas: Secretaría de Desarrollo Social (área Cultura, Turismo, Recreación y Deporte)	Fechas de auditoría: 10 de Diciembre de 2014
Auditor Líder: Laura Mercedes Duarte Auditora HSEQ	Miembros adicionales del equipo auditor: Jhon Jairo Meneses Quintero, Johana Valbuena Mondragón.

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la implementación y cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del proceso Cultura, Turismo y Recreación con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta. • Verificar el cumplimiento de la documentación en las diferentes áreas. • Confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad ha sido establecido e implementado de acuerdo con los criterios de auditoría. • Identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Proceso Cultura, Turismo, Recreación y Deporte.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y demás documentos del sistema Integrado de Gestión de calidad establecidos para el proceso Cultura, Turismo, Recreación y Deporte.

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Los profesionales encargados del área de Cultura, Turismo, Recreación demostraron estar informados a cabalidad sobre su área y tienen un alto compromiso por dar cumplimiento a la norma, su experiencia y conocimiento de su área les permite contribuir a la mejora continua del proceso.
- Se evidenciaron:
- (2) No conformidades
 - (6) Fortalezas
 - (7) Oportunidades de mejoras

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

No conformidad No.: 1	Menor	Mayor X
Proceso: Cultura, Turismo, Recreación y Deporte.		Numeral NTCGP 1000:2009, relacionado: 4.2.3 Control de Documentos
Documento Ref.: Procedimientos		Estado de Emisión/Revisión: EMISION
Detalles de No conformidad: En el desarrollo de la auditoría se evidencia que los procedimientos P-PDC-020, P-CTR-007 Y P-CTR-006 presentan actividades relacionadas sin actualizar, así como una inadecuada identificación del responsable de cada una de las actividades incumpliendo el requisito 4.2.3. Control de documentos de la NTCGP 1000:2009.		

No conformidad No.: 2	Menor	Mayor x
Proceso: Cultura, Turismo, Recreación y Deporte.	Numeral NTCGP 1000:2009, relacionado: 4.2.4 control de registros, 8.5.1 mejora continua 8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva.	
Documento Ref.: Norma NTCGP 1000:2009.	Estado de Emisión/Revisión: EMISION	
Detalles de No conformidad: Se evidencia durante la auditoria el desarrollo de acciones de mejora y gestión por lo miembros del equipo, pero no se evidencian los registros correspondientes Incumpliendo los numerales 4.2.4,8.5.1 8.5.2 y 8.5.3 de la norma NTCGP1000.		

6. OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA



FORTALEZAS

1. La Gestión efectiva y el compromiso de los líderes de este proceso permiten que los planes, actividades, y objetivos planteados se cumplan de acuerdo a la planeación.
2. El seguimiento a la ejecución de las metas porque permiten identificar las oportunidades de mejora y el cumplimiento de los objetivos del proceso.
3. La gestión efectiva del área de turismo en referencia a las rutas turísticas porque permite identificar aliados estratégicos para fortalecer la proyección turística del Municipio.
4. La designación de un coordinador para el área de empleo y emprendimiento porque ha permitido consolidar alianzas estratégicas con el SENA y empresas de la región que permitan ampliar la oferta laboral de los ciudadanos del Municipio y por ende mejorar sus condiciones de vida.
5. El avance en la ejecución de obras de adecuación de infraestructura locativa como la biblioteca, el auditorio y demás escenarios de cultura y deporte porque permiten mejorar las condiciones de prestación del servicio y aumentan la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas de la Entidad.
6. El desempeño de la profesional en Turismo ha permitido dar cumplimiento a los procedimientos implementados en esta área y todo lo relacionado al programa.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda realizar jornadas de inducción y reinducción a todos los funcionarios de las diferentes áreas con el fin de garantizar el conocimiento y aplicabilidad de los procedimientos y registros definidos para la prestación del servicio.
2. Llevar a cabo la revisión y ajuste de los documentos del sistema (Procedimientos, formatos, caracterización), con el fin de garantizar una oportuna respuesta ante el objetivo del proceso, para de esta forma asegurar la eficacia, eficiencia en el sistema.
3. Definir indicadores de gestión que permitan evaluar el funcionamiento de las diferentes áreas e identificar las oportunidades de mejora del proceso.
4. Generar una base de Datos de las entidades Prestadoras de Servicios de turismo en el Municipio de Piedecuesta con el fin de dar un apoyo al funcionario encargado del área de Turismo.
5. Realizar los ajustes pertinentes a los procedimientos que se encontraban desactualizados con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad y permitir la mejora continua del proceso.
6. Es necesario documentar y/o las acciones de mejora, correctivas y preventivas necesarias para el mejoramiento continuo del proceso.
7. Fortalecer la cultura frente a la prevención y administración del riesgo.


7. REUNION DE CIERRE


Firma del auditor líder:	Firma del Auditado:
Fecha:	Fecha:


Código: F-MAM-008	Versión: 0.0	Página 2 de 2
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC


COPIA CONTROLADA


Anexo I. Tablero de Indicadores


		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO						CÓDIGO: F-MAM-015	
								VERSIÓN: 0.0	
								PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	Prestamo de material bibliografico	Fomentar la lectura a partir del material bibliografico disponible en la biblioteca	efectividad	# libros prestados / # libros existentes x100	1	Prestar el 60% del material bibliografico anualmente	Auxiliar adm. De la biblioteca	Mensual	

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO						CÓDIGO: F-MAM-015	
								VERSIÓN: 0.0	
								PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	COMPRA Y ADQUISICION DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	Adquirir libros con el fin de dotar las bibliotecas en el municipio de Piedecuesta.	EFICACIA	# LIBROS ADQUIRIDOS / 2000 LIBROS (META CUATRENIO)	2	Adquirir 2.000 libros durante el cuatrenio.	Secretario de desarrollo social y economico	BIENALMENTE	

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO						CÓDIGO: F-MAM-015	
								VERSIÓN: 0.0	
								PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	PRESTAMO DE ESPACIOS DEL CENTRO CULTURAL	Vincular a la comunidad Piedecuestana en actividades culturales	eficacia	# personas que asisten a espacios culturales/ # total de habitantes en Piedecuesta x 100	1	Vincular el 30% de la poblacion en piedecuesta en actividades culturales	Apoyo a la gestión de la secretaria de desarrollo social	Trimestral	

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CÓDIGO: F-MAM-015		
							VERSIÓN: 0.0		
							PAG 1 DE 3		
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	TRAMITE PARA EL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO DE CLUBES PROMOTORES DE DEPORTES	PROMOVER EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN Y EL BUEN USO DEL TIEMPO LIBRE	EFICACIA	# TRAMITES REALIZADOS PARA RECONOCIMIENTOS / # RECONOCIMIENTOS OTORGADOS X100	1	LOGRAR EMITIR EL 100% DE LAS SOLICITUDES HECHAS	PROFESIONAL DE DESARROLLO	SEMESTRAL	

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CÓDIGO: F-MAM-015		
							VERSIÓN: 0.0		
							PAG 1 DE 3		
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	formacion y capacitacion en turismo	Mejorar la calidad de los servicios turisticos del municipio	Eficacia (necesitan cumplir la meta que son 30 personas en 4 años)	# Personas inscritas a cursos de turismo/ # personas certificadas en los cursos de turismo	1	Capacitara 30 personas como promotores y guías de turismo enfocada a	Profesional turismo	semestral	

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CÓDIGO: F-MAM-015		
							VERSIÓN: 0.0		
							PAG 1 DE 3		
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	actualizacion de la base de datos de prestadores de servicios turisticos	Formalizacion y legalizacion de los establecimientos de servicios turisticos	eficacia	# establecimientos registrados en camara de comercio / # establecimientos con registro nacional de turismo x 100	2	Lograr que el 80% de los establecimientos cuenten con el registro nacional de	Profesional de turismo	anual	

Anexo J. Caracterización del proceso Cultura, Turismo y Recreación.

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	CARACTERIZACIÓN CULTURA TURISMO Y RECREACIÓN	Código: C-CTR-001
		Versión: 0.1
		Página 1 de 3

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
Nombre del proceso: CULTURA, TURISMO Y RECREACION	Autoridad: Secretaria de Desarrollo Social.

OBJETIVO DEL PROCESO Y RESULTADOS ESPERADOS
Planear y desarrollar proyectos, programas y actividades que permitan apoyar y fomentar la práctica del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación física y la cultura, proyectando al sector como una estrategia para construir oportunidades de participación social, garantizando su acceso y práctica a la población del municipio

ENTRADAS, SALIDAS Y RECURSOS DEL PROCESO		
ENTRADAS	SALIDAS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo 2012-2015 - Comunicaciones oficiales. - Requisitos de Entrega de ayudas técnica - Políticas de Administración de personal. - Informe de auditorias internas y externas de calidad. - Normatividad externa vigente - Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de solicitud de ayudas técnicas - Asesoramiento y capacitación a las Juntas de Acción Comunal por comunas - Planes de Mejoramiento continuo de las Auditorias - Análisis y evaluación de resultados de los informes - Planes de mejoramiento - Comunicaciones oficiales - Notificaciones - Resoluciones de reconocimiento deportivo - Préstamo de escenarios o material bibliográfico - Registros de salida y entrega de material bibliográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Talento humano - Escenarios deportivos - Escenarios culturales amoblados - Material bibliográfico

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
PROCEDIMIENTOS

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	CARACTERIZACIÓN CULTURA TURISMO Y RECREACIÓN	Código: C-CTR-001
		Versión: 0.1
		Página 2 de 3

Establecer las actividades necesarias para el préstamo de los espacios dentro de las instalaciones del Centro Cultural Daniel Mantilla Orbeagoz del Municipio de Piedecuesta a los ciudadanos o funcionarios de la Administración Municipal que así lo soliciten.	Préstamo de espacios del centro cultural. P-CTR-001	Funcionario delegado de la Secretaria De Desarrollo Social
Actualizar las colecciones bibliográficas que satisfagan las necesidades de información de los usuarios.	Adquisición de material bibliográfico P-CTR-004.	Secretaria De Desarrollo Social

DEPORTE Y RECREACIÓN		
Establecer las actividades necesarias para que una persona natural o jurídica propietaria de un club deportivo pueda obtener el respectivo reconocimiento y así poder acceder a los recursos económicos y físicos del estado.	Reconocimiento de clubes deportivos P-CTR-005.	Funcionario delegado de la Secretaria De Desarrollo Social.
Establecer las actividades necesarias para el préstamo de escenarios deportivos de la administración municipal, cuando los ciudadanos del municipio o los funcionarios lo soliciten.	Préstamo de escenarios deportivos P-CTR-002.	Funcionario delegado de la secretaria de desarrollo social.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO			
REQUISITOS APLICABLES			RIESGOS
NTC GP1000	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA MISIONAL	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
1, 2, 3, 4, 7, 8.		Ver normograma	Ver mapa de riesgos (ANEXO)

Anexo K. Actualización del procedimiento para el préstamo de escenarios deportivos.

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	PROCEDIMIENTOS PARA EL PRÉSTAMO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	Código: P-CTR-002
		Versión: 0.1
		Página 2 de 2

Nº.	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		este se dirija por el recibo a la secretaria de hacienda y que una vez cancelado este valor, el interesado deberá presentarse 2 horas antes del inicio el día del evento. Si el interesado no debe cancelar ningún valor el oficio simplemente informa que debe presentarse 2 horas antes del inicio del evento.		de apoyo de la Secretaria de Desarrollo social
5	Presentar la consignación	El interesado realiza el pago en la entidad bancaria y presenta la consignación a la secretaria de desarrollo social y económico.	A solicitud	Usuario
6	Diligenciar el formato de autorización de préstamo de escenarios	El interesado debe diligenciar el formato F-CTR-002 Autorización de Préstamo de escenarios deportivos y entregarlo a la secretaria desarrollo social y económico, previo desarrollo del evento.	A solicitud	Usuario
7	Entrega y revisión del espacio solicitado	Se hace entrega material del espacio en la fecha establecida	Según programación	Funcionario delegado de la Secretaria de

Comentario [u1]: Actualización del formato en el procedimiento.

Anexo L. Actualización del procedimiento para la adquisición de material bibliográfico.

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Código: P-CTR-004
		Versión: 0.1
		Página 1 de 3

1. OBJETO

Actualizar las colecciones bibliográficas que satisfagan las necesidades de información de los usuarios.

Comentario [u1]: Actualización del Objeto del Procedimiento

2. ALCANCE

El procedimiento de la adquisición de material bibliográfico inicia con la solicitud por parte del auxiliar administrativo y culmina con la clasificación catalogación y ubicación del material.

3. DEFINICIONES


3.1 MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: Es el conjunto de elementos Bibliográficos detallados en los cuales se hace una consulta y/o investigación y que permiten la identificación de la fuente documental de la que se extrae la información.

3.2 BIBLIOTECA: Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y préstamo de libros y documentos.

3.3 LIBRO: Obra científica, literaria o de cualquier otra índole con extensión suficiente para formar volumen, que puede aparecer impresa o en otro soporte.

3.4 LITERATURA: Arte que emplea como medio de expresión una lengua. Conjunto de las producciones literarias de una nación, de una época o de un género.

Anexo M. Actualización del procedimiento actualización de la base de datos de prestadores de servicios turísticos.

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS		Código: P-CTR-006
				Versión: 0.1
				Página 2 de 3
Nº	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		prestan servicios turísticos.		
3	Aprobación de formularios	La Secretaria de Desarrollo Social y Económico y la profesional de la oficina de Cultura, Deporte y Turismo darán el visto bueno y aprobación del diseño de cada uno de los formularios.	1er semestre año en vigencia	Profesional de turismo
4	Programación	El profesional de turismo es el encargado de realizar la programación telefónica con los prestadores de servicios turísticos para definir la fecha de disponibilidad para la realización de la entrevista.	Quincenal	Profesional de turismo
5	Proceso De Entrevista	Realización de la entrevista a los propietarios, administradores u otro cargo de los establecimientos que cuente con todos los conocimientos necesarios para completar la información requerida en el formulario correspondiente: F-CTR-005 Establecimiento de alojamiento F-CTR-006 Establecimiento Alimentos y Bebidas F-CTR-007 Agencia de Viajes y Turismo F-CTR-008 Establecimientos Transporte Turístico	Quincenal	Profesional de Turismo
				Comentario [u2]: Se actualizan los formatos referentes al procedimiento.

Anexo N. Actualización del procedimiento Formación y Capacitación en Turismo.

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN TURISMO	Código: P-CTR-007
		Versión: 0.0
		Página 2 de 2

N°	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		Económico.		
4	Respuesta solicitud	Respuesta a la solicitud presentada por la Secretaria de Desarrollo Social y Económico frente a la apertura del curso.	Semestral	Entidad educativa
5	Realización de las Pre inscripciones	Una vez dada respuesta por la Entidad Educativa, el profesional de turismo da apertura a la convocatoria a interesados del sector y la comunidad en general, el periodo de las inscripciones tendrá un espacio de tiempo no menor a ocho (8) días hábiles.	Semestral	Profesional de Turismo
6	Entrega del listado	La Secretaria de Desarrollo Social y Económico a través del Profesional de Turismo hace la entrega del listado producto de las preinscripciones a la entidad educativa mediante un oficio.	Semestral	Profesional de Turismo
7	Proceso de asignación instructor	La entidad educativa entrega la asignación del instructor apto para la realización de la capacitación la fecha de inicio de clases y el horario correspondiente, y mediante un oficio informa a la Secretaria de Desarrollo Social y Económico.	Semestral	Entidad Educativa
8	Proceso logístico del curso de formación turística	La Secretaria de Desarrollo Social y Económico a través del profesional de turismo asigna el aula correspondiente donde se impartirán las clases.	Semestral	Secretaría De Desarrollo Social Y Económico
9	Inscripciones	Con la asesoría del Profesional de Turismo y con los parámetros de la entidad educativa se abren las inscripciones a la plataforma virtual requerida para el desarrollo del curso (sofiaplus, entre otras.)	Semestral	Profesional de turismo Entidad educativa Aprendices)

Comentario [u1]: Se incluyeron los numerales 8 y 9. Actualización del procedimiento.

