



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

2016-2019

JULIO

2016

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016

Armenia
Más ciudad



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atencionalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

1. ANTECEDENTES

1.1. MISIÓN

LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA, es la entidad encargada de promover, conservar, fortalecer y prestar servicios para el desarrollo artístico, cultural y turístico de Armenia, bajo los lineamientos establecidos por la Administración Municipal, el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

1.2. VISIÓN

LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA será la entidad Municipal líder en el fomento del arte y la cultura, promotora de acciones de desarrollo turístico que permitan consolidar a Armenia como destino de clase mundial mediante una gestión pública eficiente y transparente

1.3. POLITICA DE CALIDAD

LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA, entidad encargada de promover, conservar y fortalecer la cultura y el turismo del Municipio de Armenia, trabaja y se compromete con:

- Promover, conservar y fortalecer el potencial Cultural y Turístico de la ciudad
- Mejoramiento continuo
- Excelente atención al cliente
- contribución al mejoramiento de la calidad de vida de sus funcionarios.
- Uso adecuado de los recursos

1.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

Contribuir al afianzamiento de la entidad cultural y al desarrollo del turismo mediante planes y programas que fortalezcan la cultura y se traduzca en elementos estratégicos para el sector turístico.

- Contribuir con el posicionamiento del Municipio de Armenia como destino turístico Nacional e Internacional mediante acciones promocionales.
- Incrementar la calidad de los procesos y servicios de la CCT.
- Fortalecer la atención al cliente mediante un óptimo sistema de retroalimentación de la comunicación, el

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

cual sirva de soporte para la planeación organizacional.

- Desarrollar y mantener un programa de incentivos que permita mejorar la motivación y compromiso de los funcionarios hacia la entidad.
- Implementar la cultura de la racionalización de los recursos mediante la incorporación en los procesos y procedimientos de la entidad.

1.5. PRINCIPIOS:

- El trabajo en equipo contribuye al mejoramiento continuo
- La gestión eficiente optimiza los recursos
- La función primordial del funcionario público de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia es servir a la ciudadanía
- Servidores públicos, principales protectores de los bienes del estado
- El interés general prevalece sobre el interés particular

1.6. VALORES

- Honestidad
- Transparencia
- Eficiencia
- Servicio
- Equidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso

1.7. CLIENTES

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia cuenta con una clasificación de sus clientes así:

1.7.1. Comunidad

1.7.2. Artistas

1.7.3. Gestores Culturales: según Consejo Municipal de Cultura

- Representante Alcaldesa
- Representante JAL
- Filial de Monumentos
- Asociación de Artesanos del Quindío
- Representantes Cinematografía
- Representantes Danza
- Representantes Música
- Representantes Afro colombianos



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

- Representante Artes plásticas
- Representante secretaria de Educación
- Medios de Comunicación
- Representantes ONG
- Representante Comunidad Educativa
- Representante Asociaciones y Agrupaciones
- Representantes Artes Escénicas
- Representantes Juventudes
- Representantes Agremiaciones de Discapacitados
- Representante Literatura
- Representante Comunidad Indígena

1.7.4. Representante Medios de Comunicación.

1.7.5. Comunidad en general

1.7.6. Sector Turístico

- Turistas
- Prestadores de servicios turísticos
- Gremios Turísticos
- Entidades públicas del sector turístico

1.8. PROVEEDORES

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia cuenta una clasificación de sus proveedores teniendo en cuenta el Estatuto de Contratación de la Administración Pública y las normas que lo reglamentan, así:

1.8.1. BIENES:

- Insumos de Oficina
- Obras Artísticas

1.8.2. SERVICIOS:

- Artísticos
- Culturales
- Profesionales
- Apoyo a la Gestión

Las personas naturales o jurídicas que suministran los Bienes y Servicios mencionados, prestan sus servicios a través de diferentes tipos de contratos los cuales la Entidad los clasifica de la siguiente manera:

- Prestación de servicios profesionales
- Prestación de servicios
- Prestación de servicios de apoyo a la gestión

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

- Suministros
- Compraventa
- Obra
- Consultoría
- Convenios: Instituciones educativas formal y no formal, Entidades Públicas, Entidades sin ánimo de lucro.

1.9. SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

1.9.1. Sector Cultural

- Asesoría y acompañamiento a los Artistas y gestores culturales: Cultores con relación a los procesos del sector cultural, incluyéndolos en la programación de eventos y generando un acompañamiento de eventos y generando un acompañamiento para el desarrollo de los mismos a través de promoción en medios de comunicación, entregando información de las diferentes convocatorias Municipales, Departamentales y Nacionales.
- Procesos de formación y capacitación para la comunidad y el Sector Cultural: Procesos de formación en temas de interés para los artistas y gestores culturales, como emprendimiento, estructuración de proyectos y gestión cultural.
- Cofinanciación de proyectos artísticos y culturales: Apoyo para el desarrollo de proyectos artísticos y culturales de las manifestaciones artísticas del Municipio de Armenia a través de convocatoria anual y procesos de fortalecimiento.
- Realización de eventos y actividades de fomento cultural: Promocionar el talento de los artistas del Municipio en los diferentes eventos programados y en la generación de actividades permanentes a través de la Biblioteca Municipal donde se realiza procesos incluyentes para la población en situación de discapacidad, primera infancia, jóvenes y adultos mayores.
- Promoción de artistas del Municipio en eventos culturales departamentales, nacionales e internacionales: Fomento y promoción de los diferentes manifestaciones artistas y cultuales.

1.9.2 Sector Turístico

- Asesoría, capacitación y acompañamiento a prestadores de servicios Turísticos: Para brindar actividades y procesos que contribuyan a la promoción del municipio y de sus diferentes atractivos turísticos a través de la elaboración de material promocional impreso y electrónico que den a conocer los atractivos de nuestro destino



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

- Promoción turística del Municipio y los diferentes atractivos turísticos: Elaboración de material promocional impreso y electrónico de la región
- Realización de actividades de promoción turística a nivel nacionales internacional:
Para lo cual es necesario hacer presencia en eventos del gremio donde se reúnen medios de comunicación empresarios y promotores del sector turístico, como ferias, fam trips, misiones empresariales y eventos turísticos.

1.10. ORGANIGRAMA



2. ENFOQUE POR PROCESOS

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia estableció El MODELO DE OPERACIÓN FUNDAMENTADO EN PROCESOS que se interrelacionan entre sí, facilitando su aplicación y funcionamiento en la Entidad, que permite mantener un Sistema Integrado de Gestión implementado y documentado de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2009 donde su interacción agrupa sistemáticamente 4 MACROPROCESOS, descritos a continuación.

Macroprocesos Estratégicos: son los que planean y toman las decisiones de la



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Corporación, está compuesto por:

1. Proceso Direccionamiento estratégico.

Macroprocesos Misionales: Son los encargados del objeto producto o servicios de la Corporación; está compuesto por:

2. Proceso Gestión Turística.
3. Gestión Cultural.
4. Banda Sinfónica Juvenil de Armenia.

Macroprocesos de apoyo son los que nos brindan el apoyo administrativo de la compañía para poder llevar a cabo todas sus actividades; está compuesto por:

5. Proceso de Gestión Administrativa,
6. Proceso Gestión Financiera,
7. Proceso Gestión Jurídica.

Macroproceso de Evaluación: Nos da el soporte de auditorías, control y evaluación de Sistema, Medir el desempeño y la mejora continua de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia está compuesto por:

8. Proceso Control Interno.

3. METODOLOGÍA

La formulación de la Planeación Estratégica, se realizó a través de una revisión del contexto estratégico, se emitieron unos lineamientos generales de planeación y se realizaron talleres de construcción participativa de la documentación que lo compone con los equipos de trabajo de todos los procesos.

4. CONTEXTO ESTRATEGICO

4.1. Oportunidades y Amenazas

Oportunidad	Amenazas
-------------	----------



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

<p>El tiempo que nos da la entidad para ir a capacitaciones.</p> <p>Acceso a la Tecnología: Computadores para cada puesto de trabajo, compatibles a las nuevas tecnologías, el uso del internet que facilita nuestro trabajo.</p> <p>La oportunidad de tener un software integrado que se ajusta a las necesidades de la entidad.</p> <p>La infraestructura física que tiene la entidad, donde cada puesto de trabajo cuenta con suficiente espacio para desarrollar sus labores diarias.</p> <p>El espacio adecuado para salvaguardar los documentos de la entidad.</p> <p>Instrumentos técnicos que se tienen: sala de juntas, televisor, computador portátil, sillas.</p> <p>El alcance de las áreas operativas con las áreas administrativas para el desarrollo de las actividades encaminadas a desarrollar la misión institucional.</p> <p>Talento Humano dispuesto Consecución de recursos propios Gestionar convenios.</p> <p>Presentar oportunidades de negocios Mejoramiento continuo</p>	<p>Dependencia económica en un 99% del Municipio de Armenia.</p> <p>La situación política que se maneja en las entidades públicas.</p> <p>Los recursos de la corporación depende la situación política y económica de la administración central</p> <p>Forma de vinculación del personal</p> <p>Falta de gestión en la consecución de recursos propios</p> <p>No tener visión para incursionar en el mercado o población objeto</p> <p>Alta rotación de personal por motivos políticos</p> <p>Recortes presupuestales</p>
---	---



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

4.2. Fortalezas y Debilidades

Fortalezas	Debilidades
<p>Se cuenta con código de ética.</p> <p>Se cuenta con diferentes comités operando.</p> <p>El compromiso de la dirección.</p> <p>El compromiso de todos los funcionarios en el cumplimiento del plan de acción.</p> <p>La cultura del autocontrol que ejercen los funcionarios en cada área.</p> <p>La asignación de recursos para el programa de capacitación y bienestar social.</p> <p>La Comunicación permanente de los eventos y programas.</p> <p>La página web.</p> <p>El manual de contratación e interventoría.</p> <p>Los formatos normalizados para los informes de actividades de los contratistas que nos facilitan las supervisiones.</p> <p>El formato normalizado de las supervisiones.</p> <p>El Manual de Calidad, MECI que nos ayuda a realizar nuestro trabajo de manera eficiente.</p> <p>Mantenimiento y seguimiento al plan de acción y mejora del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Equipo de trabajo comprometido con el cometido institucional.</p> <p>Somos una entidad descentralizada que agiliza el proceso contractual.</p> <p>Compromiso de los funcionarios de la entidad con el cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>El poco presupuesto asignado a la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, para cubrir los gastos de funcionamiento.</p> <p>La duplicidad de funciones administrativas.</p> <p>La poca asistencia de los funcionarios a capacitaciones internas debido a las múltiples funciones que debe ejecutar que le impide ir a ellas.</p> <p>Tablas de retención documental no actualizadas.</p> <p>Falta de directrices para contratar.</p> <p>Presupuesto depende del Municipio de Armenia.</p> <p>Fallas en la comunicación.</p>

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión institucional, dentro de un marco de eficiencia, eficacia y calidad en el Municipio de Armenia, se ha establecido que el contenido básico del presente Plan Estratégico 2016-2019, estará enmarcado sobre los objetivos de calidad y por

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

proceso, los cuales cuentan con los siguientes lineamientos:

- Diseño y ejecución de planes y programas encaminados al fortalecimiento de la Cultura y el Turismo de la ciudad.
- Presencia de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia en eventos locales, regionales y nacionales de promoción del destino.
- Desarrollar estrategias para los Puntos de Información Turística contribuyendo al posicionamiento de la ciudad como destino turístico.
- Establecer objetivos por proceso, los cuales contribuyan al cumplimiento de la misión, visión, política, objetivos, planes, programas y proyectos de la Corporación.
- Realizar seguimiento a la satisfacción de los clientes externos, que utilizan los servicios de la Corporación, e implementar las políticas establecidas por la Ley General de Archivo para el manejo de la correspondencia y de la atención al cliente.
- Fortalecer el área de talento Humano de la Corporación, encaminado al compromiso institucional.
- Aplicar la normatividad nacional que le rige a la entidad para el manejo de las campañas de cero papel y de Gobierno en Línea.

6. PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico está enmarcado dentro de los lineamientos estratégicos establecidos en los objetivos por proceso, objetivos institucionales y las Políticas de Desarrollo Municipal y Plan de acción anual. Con el fin de garantizar un seguimiento efectivo al cumplimiento de estos, se establecieron indicadores que garantizaran el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y efectividad de los objetivos y metas.

Articulados con las políticas municipales de la ciudad, la entidad definió unas metas e indicadores, establecidos 4 estrategias de evaluación y seguimiento a la gestión institucional:

El plan de acción institucional: Es un instrumento de programación anual de metas en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, que sirve para cumplir con el compromiso del gobierno local de impulsar una gestión eficaz y transparente para recuperar la confianza y credibilidad en nuestras instituciones públicas y acrecentar el capital social, se articula el Plan de Acción anualmente, como instrumento mediante el cual todas y cada una de las dependencias responsables del nivel central y descentralizado, ordenan y organizan las acciones, proyectos y recursos a desarrollar en la vigencia correspondiente para dar cumplimiento a las metas previstas en el Plan.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Este plan de acción anual está enmarcado en el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, en el cual anualmente se programan las actividades misionales a desarrollar en la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia.

Responsable: Mensualmente el Técnico encargado de Proyectos Culturales y Turísticos realiza seguimiento y medición a los indicadores del plan de acción. El desarrollo de esta actividad se puede ver en el procedimiento del proceso Gestión Turística.

Seguimiento y medición: Las evidencias del seguimiento y la medición del Plan de acción anual estarán ubicadas en las actas de comité directivo y en la carpeta seguimiento plan de acción establecidas en las tablas de retención documental.

Los Planes de Acción por proceso:, son un instrumento de gestión que se elabora anualmente en cada proceso por los funcionarios designados por la Dirección, debe incluir las metas institucionales para la vigencia, relacionándolas en los ejes estratégicos del Plan Estratégico, estableciendo en cada programa, metas de resultado y producto, sus indicadores respectivamente, y los responsables de cada dependencia.

Responsable: Anualmente cada líder de proceso en conjunto con sus líderes de actividad debe construir el plan de acción por procesos, en el formato establecido, código F-DD-PDE-251 PLAN DE ACCION X PROCESO.

Seguimiento y medición: el seguimiento y la medición de los planes de acción por proceso son responsabilidad del líder del proceso y mensualmente por medio del cuadro de mando integral se realiza el respectivo seguimiento y medición a los indicadores de cada una de las acciones establecidas en el mismo.

Los Objetivos por proceso:, identifican y miden el cumplimiento de la eficiencia eficacia o efectividad del proceso; cada objetivo tiene relacionado su indicador con su respectiva meta y periodo de seguimiento y medición.

Responsable: La elaboración de los objetivos por proceso es responsabilidad de los líderes de cada proceso.

Seguimiento y medición: Teniendo en cuenta que los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Institucional están enlazados con los objetivos por proceso el proceso de seguimiento y medición es realizado con los indicadores del cuadro de mando integral.

Programa de Gestión Documental: Es un instrumento de apoyo para el desarrollo de sus procedimientos manuales y automatizados de Correspondencia, Archivo de Gestión, Central e Histórico, así como la



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

implementación de las directrices de los lineamientos de a política Cero Papel en la Administración pública.

Responsable: líder de Proceso Gestión Administrativa es el responsable de garantizar el cumplimiento de cada una de las metas y actividades establecidas en el Programa de Gestión Documental, y líder de la actividad Gestión Documental será el responsable de ejecutar cada una de las actividades del Programa de Gestión Documental y de las actividades programadas en los lineamientos de la política Cero Papel en la Administración Pública.

Seguimiento y medición: Anualmente en el mes de septiembre la Entidad deberá establecer las actividades a realizar en el año siguiente que dan cumplimiento al Programa de Gestión Documental y a la Política Cero Papel en la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, mediante la formulación del Plan de Eficiencia Administrativa¹.

El seguimiento y la medición de las actividades establecidas, serán evaluadas teniendo en cuenta las acciones descritas en el Plan de Acción por proceso y su medición será teniendo en cuenta las directrices establecidas para el seguimiento de este.

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control al Plan Estratégico Institucional será realizado teniendo en cuenta la periodicidad establecida en: Autoevaluación de la Gestión (Indicadores por proceso), Comité directivo (Plan de Acción y Plan de Acción por Proceso), Comité de Archivo (Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel). Adicional el seguimiento al plan de acción será realizado teniendo en cuenta las directrices establecidas por la Administración Municipal.

Elaboro por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Carolina García Hoyos Asesor SIG-Contratista	Sandra Cadena Giraldo Técnico en Proyectos Turísticos y Culturales	María Edit García Vecino Directora

R-DD-PDE-003 Versión 12
18/01/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co