

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA No. 151010 001-3</p>	MANUAL	Código:M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 1 de 26

MANUAL DE CALIDAD

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

VERSIÓN 05

NTCGP 1000:2009

MECI 2014

ARMENIA, QUINDÍO


 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA RF. 1910102-011-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 2 de 26

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN	
2. GENERALIDADES	
2.1. Reseña Histórica y Presentación de la Entidad	
2.2. Aprobación Sistema de Gestión de Calidad	
2.3. Administración del Manual	
2.4. Plataforma Estratégica	
2.5.1 Visión	
2.5.2 Misión	
2.5. Principios Generales	
2.6. Principios Particulares	
2.7. Valores	
2.8. Clientes	
2.9. Proveedores	
2.10. Servicios que presta la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia	
2.11. Organigrama	
3. NORMATIVIDAD	
3.1. General	
3.2. Específica	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
4.1. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	
4.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	
4.3. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad	
4.4. Política de Calidad	
4.5. Objetivos de Calidad	
4.6. Matriz de Identificación de Procesos y Actividades	
4.7. Matriz de Procedimientos	
4.8. Matriz Caracterización de procesos	
4.9. Matriz interacción de procesos	
4.10. Matriz objetivos por proceso	
4.11. Matriz producto Servicios – Tramites	
4.12. Matriz requisitos vs procesos	
4.13. Matriz estructura orgánica por procesos	
4.14. Mapa de riesgos	
4.15. Mapa de Controles	
5. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
5.1. Plan de Desarrollo Municipal	
5.2. Plan de Acción	
5.3. Plan de Gestión	
5.4. Mapa de Procesos	

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 1910102 001-2</p>	MANUAL MANUAL DE CALIDAD	Código: M-DD-PDE-123-MAC
		Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 3 de 26

5.4.1. Sustentación Mapa de Procesos

6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

- 6.1. Generalidades
- 6.2. Manual de Calidad
- 6.3. Control de Documentos
- 6.4. Control de Registros
- 6.5. Acción preventiva
- 6.6. Acción correctiva
- 6.7. Control del producto no conforme
- 6.8. Auditoría interna

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

8. ANEXOS

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA No. 191010201-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 4 de 26

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia ha estructurado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad enfocado a prestar un mejor servicio a la comunidad logrando el desarrollo de todas las actividades coordinadas con el buen desempeño de los funcionarios y el alto compromiso de la alta dirección, los cuales han aprendido la importancia de la gestión por procesos y la medición de ellos por medio de sus indicadores logrando un lineamiento con el plan desarrollo mediante su misión, visión, valores y principios que llevan al mejoramiento continuo de la organización.

Se busca dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional mediante las normas dispuestas en la ley 872 de 2003 y al decreto reglamentario 4110 de 2004, el cual adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000-2009.

El manual de calidad expone la plataforma estratégica enmarcada por la Misión visión, Política, Objetivos de Calidad y alcance del sistema

El manual de calidad busca simbolizar en forma clara la plataforma estratégica sus procesos procedimientos al alcance del sistema

El Manual de calidad se encuentra a disposición de todos aquellos funcionarios (sin importar la condición jerárquica) interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad siendo este una guía para el desarrollo de los propósitos y el buen entendimiento de la estructura de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

2. GENERALIDADES

2.1. Reseña Histórica y Presentación de la Entidad

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia es un establecimiento público descentralizado, creado por el Concejo Municipal de Armenia según Acuerdo No.08 de febrero 6 de 1979 con la denominación de CORPORACIÓN DE FOMENTO Y TURISMO, modificado con el Acuerdo No. 004 de marzo 28 de 1989 bajo la denominación CORPORACIÓN DE FOMENTO Y TURISMO DE ARMENIA y posteriormente modificado por el Decreto Municipal No. 099 de agosto 20 de 1998 con la denominación CORPORACIÓN MUNICIPAL DE CULTURA, donde la Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico del Municipio (de ese entonces) asumió lo competente al turismo.

Actualmente fue reestructurada mediante el Decreto 098 de Diciembre 3 de 2004 quedando como CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA, facultada de autonomía para la proyección, coordinación, estímulo, financiación, administración y definición de todos aquellos servicios u obras que se determinen

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 191010201-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 5 de 26

necesarios o convenientes para el fortalecimiento de las actividades artísticas, culturales, comerciales, industriales, recreativas, deportivas, artesanales, turísticas y lúdicas, lo mismo que la promoción nacional e internacional de la imagen del Municipio de Armenia y sus sitios turísticos urbanos y rurales, de acuerdo con las reglamentaciones establecidas por las leyes, sus estatutos y el plan Sectorial de Desarrollo Turístico que se adopte.

Ubicación: Carrera 19 entre calles 26 y 29 Edificio Republicano de la Antigua Estación del Ferrocarril de Armenia.

“El sector descentralizado tiene como objeto coadyuvar a la mejor presentación de los servicios públicos del municipio y al cumplimiento de las responsabilidades constitucionales y legales del ente territorial.”

2.2. Aprobación Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad para la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, Junta Directiva, el Director y el Representante de la Alta Dirección, aplicado bajo los requisitos establecidos en la Norma Técnica NTCGP 1000:2009, complementado con la norma MECI 2014, fue adoptado mediante Resolución No. 162 del 1 de septiembre de 2.008.

2.3. Administración del Manual


El manual de calidad de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia se administrará y controlará de acuerdo con el proceso de Control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y los lineamientos asociados en la NTCGP 1000:2009.

Este manual es una herramienta para el uso de todas las personas involucradas en el sistema y debe ser conocido por los servidores públicos en todos los niveles jerárquicos de la Entidad.

El Manual es administrado por el Coordinador de Calidad designado por el Director de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia. La aprobación, revisión, actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso serán de conformidad con lo explicado en el procedimiento de control de documentos vigente.

El manual de calidad fue revisado y aprobado por el Representante de la Alta Dirección y el Comité de Calidad de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia. El manejo de este Manual será responsabilidad del Coordinador de Calidad, el manual se publicará en la página web www.armeniaculturayturismo.gov.co y en la red interna de la Entidad.

2.4. Plataforma Estratégica

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA NO. 161102-031-3	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 6 de 26

2.4.1. 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.

2.4.2. 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.

Mediante Resolución No. 161 fue adoptada en Código de Ética de la Entidad el cual se encuentra identificado en la Corporación.

2.5. 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

2.6. Valores

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

2.7. Clientes

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

1. Comunidad
2. Artistas
3. Gestores Culturales: según Consejo Municipal del Cultura

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 191010201-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 7 de 26

- 3.1. Representante Alcaldesa
- 3.2. Representante JAL
- 3.3. Filial de Monumentos
- 3.4. Asociación de Artesanos del Quindío
- 3.5. Representantes Cinematografía
- 3.6. Representantes Danza
- 3.7. Representantes Música
- 3.8. Representantes Afro colombianos
- 3.9. Representante Artes plásticas
- 3.10. Representante secretaria de Educación
- 3.11. Medios de Comunicación
- 3.12. Representantes ONG
- 3.13. Representante Comunidad Educativa
- 3.14. Representante Asociaciones y Agrupaciones
- 3.15. Representantes Artes Escénicas
- 3.16. Representantes Juventudes
- 3.17. Representantes Agremiaciones de Discapacitados
- 3.18. Representante Literatura
- 3.19. Representante Comunidad Indígena
4. Representante Medios de Comunicación.
5. Comunidad en general

6. Sector Turístico

- 6.1. Turistas
- 6.2. Prestadores de servicios turísticos
- 6.3. Gremios Turísticos
- 6.4. Entidades públicas del sector turístico

2.8. 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:

Bienes:

- Insumos de Oficina
- Obras Artísticas

Servicios:

- Artísticos
- Culturales
- Profesionales
- Apoyo a la Gestión

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA RF. 1910102011-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 8 de 26

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

2.11. Servicios que presta la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

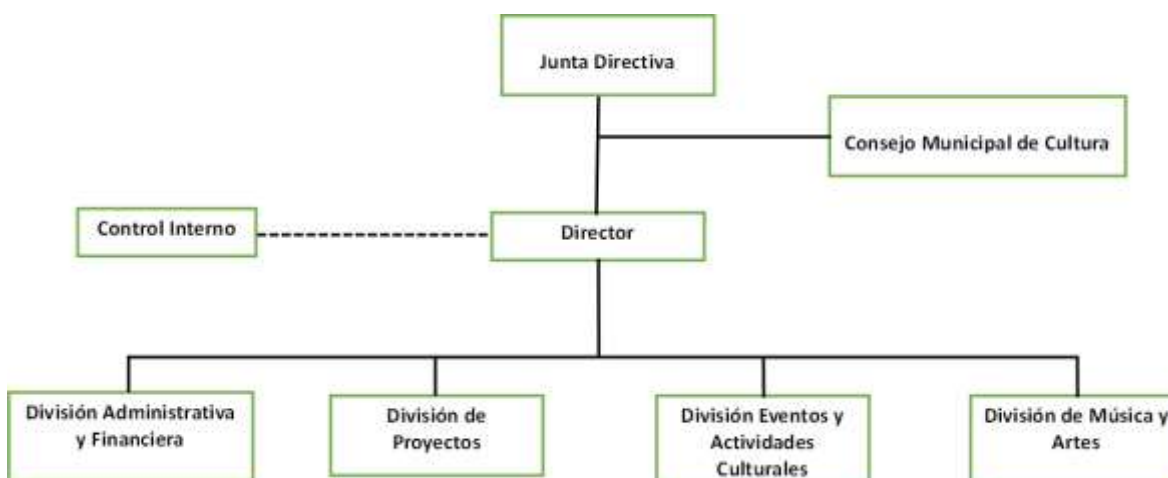
a) Sector Cultural

- 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 culturales.

b) 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
- 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

2.12. Organigrama



3. NORMATIVIDAD

3.12. General

- **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”.
- **Decreto 4110 de 2004**, “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA <small>INSTRUMENTO 2011-2</small>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 10 de 26

1000:2004”, que establece los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

- **Circular 006 de 2005**, “Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado obligadas por la Ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”, la cual fue actualizada a la versión 02 en el año 2009 NTCGP 1000.2009.
- Decreto 943 de 2014, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-Meci”.
- Manual Mecí 2014

3.13. Especifica

- Decreto 089 Por la cual se modifica unos estatutos y reestructura la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia
- Definición del compromiso de la alta dirección y asignación de responsabilidades, mediante los siguientes actos administrativos:
- Adopción del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP1000:2009. Resolución 162 del 1 de septiembre de 2008, modificada mediante acto administrativo No. 216 del 19 de abril de 2010.
- Conformación del Comité de Calidad de la Corporación de cultura y Turismo de Armenia. Resolución 163 del 1 de junio de 2008, modificado mediante Resolución 213 del 19 de abril de 2010.
- Adopción del Modelo Estándar de Control Interno bajo la norma MECI 2014. Resolución 082 del 28 de Diciembre de 2006.
- Designación de Responsable de de la Alta Dirección: Resolución No. 165 del 1 de septiembre de 2008, modificada mediante resolución 215 del 19 de abril de 2010.
- Determinación de los Niveles de Responsabilidad en el desarrollo, implementación y mejora continua del Modelo Estándar de Control Interno. Resolución No. 209 del 17 de Septiembre de 2008, modificada mediante resolución 218 del 19 de abril de 2010.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.12. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

Establecer los principios y procedimientos de los servicios prestados por la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, que permitan dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción de los clientes.

4.13. Alcance del Sistema de Gestión de calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia es la prestación de servicios de promoción de la cultura y turismo dentro del municipio de Armenia

4.14. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 1910102 001-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 11 de 26

Este manual excluye el Numeral 7.3 de la Norma NTC ISO 9001:2000 “DISEÑO Y DESARROLLO”, ya que los servicios prestados por la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia están enmarcados dentro de los lineamientos de la normatividad actual, según el régimen municipal y lo dispuesto en la Constitución Política y lo establecido en la ley.

Se excluye el Numeral 7.6 de la Norma NTC ISO 9001:2000 “CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN”, dado que la entidad no utiliza equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia.

4.15. Política de Calidad Corporación de Cultura y Turismo

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

4.16. 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 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.

4.17. Matriz de Identificación de procesos y actividades 001-MID

En esta matriz se encuentra relacionado cada uno de los macroprocesos procesos y actividades con su respectivo responsable, que hacen parte del Modelo de Operación por procesos de la entidad.

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 191102 2011-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 12 de 26

Ver anexo 1

4.18. Matriz de Identificación de actividades y procedimientos 002-MIA

La matriz de procedimientos trae la secuencia de cada una de las actividades operaciones y tareas que realiza un proceso, en este se identifica, el nombre del proceso, el objetivo del proceso, las operaciones, las tareas, el ciclo deming, el punto de control, el responsable de realizar la tarea, los recursos, la documentación aplicable, los registros y las series y subseries de cada uno de los registros

Ver Formato anexo 2 Formato, Documento ubicado en el Manual de Procedimientos

4.19. Matriz caracterización de procesos 003-MCP

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar.

En esta matriz se puede identificar la interacción de los procesos, los proveedores con sus entradas, las salidas y los clientes de cada una de las actividades del proceso.

Ver Formato anexo 3 Formato, Documento ubicado en el Manual de Procedimientos

4.20. Matriz interacción de procesos 006-MIP

En esta matriz podemos encontrar los productos o servicios que se interrelacionan entre procesos o dependencias, identificando claramente el producto o servicios que deben interactuar para poder realizar la actividad.

Ver anexo 4.

4.21. Matriz objetivos por proceso 008-MOB


Matriz en la cual se encuentran relacionados los objetivos de cada uno de los procesos, estos objetivos 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.

Ver Formato anexo 5 Formato, Documentos ubicado en el Manual de Procedimientos

4.22. Matriz producto servicio- Tramites 017-MPS

En esta matriz se encuentra relacionado cada uno de los productos y servicios que presta la entidad, identificando los tiempos y requisitos para la entrega satisfactoria al cliente de cada uno de ellos.

Ver anexo 6

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA INSTRUMENTO 001-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 13 de 26

4.23. Matriz requisitos vs procesos 018-MRP

Ver anexo 7

4.24. Matriz estructura orgánica por procesos 019-EOP

Ver anexo 8

4.25. Mapa de riesgos 004-MRI

El mapa de riesgos es la identificación y caracterización de los riesgos que tienen los procesos, los productos y productos de la entidad.

Ver Formato anexo 9 Formato, Documento ubicado en el Manual de Procedimientos

4.26. Mapa de controles 005-MCO

Son actividades que de tipo permanente se realizan para mantener control de los riesgos y con éste minimizar la probabilidad de que el riesgo se desencadene. Para determinar si los controles están cumpliendo su objetivo de disminuir la ocurrencia de los riesgos, se calculan y analizan indicadores.

Ver Formato anexo 10 formato, Documento ubicado en el Manual de Procedimientos

5. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL


5.1. Plan de Desarrollo Municipal

El Plan de Desarrollo Municipal es una herramienta de gestión que busca promover el desarrollo social en una determinada región. Este tipo de plan intenta mejorar la calidad de vida de la gente y atiende sus necesidades básicas insatisfechas.

Actualmente contamos con un Plan de desarrollo para la vigencia 2012 – 2015 “Armenia, un paraíso para invertir, vivir y disfrutar”

5.2. Plan de Acción

Instrumento de programación anual de metas en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal, 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

	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 14 de 26

vigencia correspondiente para dar cumplimiento a las metas previstas en el Plan.

5.3. Plan Estratégico Institucional

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:

1. Plan de acción anual: en el cual se puede dar cumplimiento a los programas y proyectos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal “Armenia un Paraíso para invertir Vivir y Disfrutar, 2012-2015”.

El plan de acción institucional: Es un instrumento de programación anual de metas en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015, 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.

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 medicación: 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.

2. 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

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA RF. 0510102 001-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 15 de 26

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 pro 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.

3. 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.


4. 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 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

¹ Directiva Presidencial No. 04 de 3 abril de 2012 “Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública”.

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA <small>INSTRUMENTO 2011-2</small>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 16 de 26

su medición será teniendo en cuenta las directrices establecidas para el seguimiento de este.

5.4. Mapa de procesos

Macro procesos Estratégicos

1. Direccionamiento Estratégico

Macro Procesos Misionales

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

Macro Procesos Apoyo

5. Gestión Administrativa
6. Gestión Financiera
7. Gestión Jurídica

Macro Procesos Evaluación y Control

8. Control Interno

5.4.1. Sustentación Mapa de 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, 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. Proceso 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.

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA INSTRUMENTO 2011-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 17 de 26

6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.1. Generalidades

El presente manual de calidad incluye política de calidad y los respectivos objetivos; que forman parte integral del Sistema Integrado de Gestión, los procedimientos que son requeridos por la norma y aquellos que aseguran la planificación, la operación, el control y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, todos ajustados a la Norma NTCGP 1001:2009 .

6.2. Manual de Calidad

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia ha definido el presente documento como manual de calidad, en el que se ha determinado el alcance del Sistema Integrado de Gestión y las exclusiones que la norma exige. Este documento presenta el SGC y la interacción entre sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, de acuerdo a la norma de Calidad y se refiere a los procedimientos debidamente documentados establecidos para el Sistema. El numeral 4.1 de la norma de calidad describe como debe ser el modelo de interacción de los procesos del SGC. Las actividades establecidas en los diferentes procesos se desarrollan en este.

Manual de Procedimientos, que describe los 6 procedimientos básicos de obligatorio cumplimiento de la NTCGP 1000:2009, que sirven para controlar la documentación: Control de Documentos, Control de Registros, Acción Correctiva, Acción Preventiva, Control de Producto No Conforme y Auditoría Interna.

6.3. Control de documentos

Ver Manual de Procedimientos.

6.4. Control de Registros M

Ver Manual de Procedimientos

6.5. Acción Correctiva


Ver Manual de Procedimientos

6.6. Auditoría interna

Ver Manual de Procedimientos

6.7. Acción Preventiva

Ver Manual de Procedimientos

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA INSTRUMENTO 2011-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 18 de 26

6.8. Control del producto no conforme

Ver Manual de Procedimientos

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


2.9. Términos y definiciones

Los siguientes términos y definiciones son tomados de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, y deben ser aplicados en todo SGC:


- **Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Adquisición de bienes y servicios:** cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- **Análisis de Datos:** La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
- **Aseguramiento de la calidad:** Gestión que orienta el aumento de la capacidad del cumplimiento de los requisitos.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Autoridad:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA Nº. 1910102 001-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 19 de 26

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características (procesos o productos) inherentes cumple con los requisitos propuestos.
- **Capacidad de una entidad:** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Comunicación interna:** La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Confirmación metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Control del Producto y/o Servicio No Conforme:** La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.
- **Control de los dispositivos de seguimiento y de medición:** La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados. La entidad debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y de que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.
- **Control de la producción y de la prestación del servicio:** La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 1910102011-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 20 de 26

- **Control de los registros:** Los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2004.
- **Control de documentos:** Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios según la NTCGP 1000:2004.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva)
- **Compromiso de la Alta Dirección (Responsabilidad):** La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Comunicación con el cliente:** La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características específicas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Elementos de entrada para el diseño y desarrollo:** Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros.
- **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- **Entidades:** Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.
- **Equipo de medición:** Instrumento de medición, *software*, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 1910102011-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 21 de 26

- **Enfoque al Cliente:** La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la entidad:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y coordinar una entidad
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Información para la adquisición de bienes y servicios:** La información descrita en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado: Requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos, Requisitos para la calificación del personal, Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad. La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
- **Identificación y trazabilidad:** Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio. La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio.
- **Información para la revisión:** Es la información de entrada para la revisión por la dirección.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño. La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
- **Medición, Análisis y Mejora (Generalidades):** La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto y/o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, mejorar

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA Nº. 1931010-011-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 22 de 26

continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Misión de una Entidad:** se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio literal a, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser mensurables y coherentes con la política de la calidad. Cuando una entidad establezca y revise sus objetivos de calidad, debe considerar el marco legal que lo circunscribe y los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta.
- **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Planificación del diseño y desarrollo:** La entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.
- **Planificación del sistema de gestión de la calidad:** La alta dirección debe asegurarse que:
 - a. La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos y los objetivos de la calidad.
 - b. Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.
- **Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio:** La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio.
- **Política de la Calidad:** Orientación que indica la dirección de la calidad en la organización.

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA RF. 1910102-011-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 23 de 26

- Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- **Proceso de adquisición de bienes y servicios:** La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto. sobre:
 - a. la realización del producto y/o prestación del servicio.
 - b. El producto y/o servicio final.
- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos en la prestación de un servicio.
- **Preservación del producto y/o servicio:** La entidad debe preservar la conformidad del producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio.
- **Propiedad del cliente:** La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere

 CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA RF. 19.11.010.001-2	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 24 de 26

inadecuado para su uso, debe ser registrado y su estado comunicado al cliente.

- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Provisión de Recursos (Gestión de los recursos):** La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:
 - a. Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
 - b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Representante de la dirección:** La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:
 - a. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;
 - b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora
 - c. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

NOTA: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisitos Generales:** La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.
- **Responsabilidad:** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Responsabilidad y autoridad:** La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad.
- **Revisión del diseño y desarrollo:** Se debe realizar en las etapas adecuadas, haciendo revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado para:

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 1910102 001-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 25 de 26

- a. Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
 - b. Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias. Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria
- **Resultados del diseño y desarrollo:** Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su aceptación, y deben:
 - a. Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
 - b. proporcionar información apropiada para la adquisición de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio.
 - c. contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio.
 - d. especificar las características del producto y/o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.
 - **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
 - **Conveniencia:** grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales
 - **Adecuación:** determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos.
 - **Riesgo** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
 - **Seguimiento y medición-satisfacción del cliente-:** Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.
 - **Selección objetiva:** se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
 - **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA R.F. 1910102 2011-2</p>	MANUAL	Código: M-DD-PDE-123-MAC
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 4/09/2014
		Versión: 05
		Página 26 de 26

- **Sistema de Gestión de la Calidad:** 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.
 - **Talento Humano: -Generalidades-** Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la calidad del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
 - **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
 - **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **ISO** International Organization [for Standardization](#)
 - **SGC** Sistema de Gestión de la Calidad
 - **NTC** Norma Técnica Colombiana
 - **SGP** Sistema General de Participaciones
 - **MECI** Modelo Estándar de Control Interno
 - **PHVA** Ciclo de Mejoramiento Continuo o Ciclo Deming, estrategia gerencial que consiste en el Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
 - **PDM** Plan de Desarrollo Municipal
 - **BPIM** Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal

8. ANEXOS.

Elaborado por: COMITÉ OPERATIVO CALIDAD-MECI	Revisado por: Doris Gallego Rubio Profesional Universitario – Presupuesto Contabilidad Representante Alta Dirección	Aprobado por: María Edit García Vecino Directora Gerente de Proceso
---	---	--