



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Manual de **Calidad**



Instituto Municipal de
Cultura y Turismo





CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	
1. Objetivo General y Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de la Calidad	
2. ALCANCE.....	
3. MARCO LEGAL.....	
4. DEFINICIONES	
5. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	
5.1 RESEÑA HISTÓRICA	
5.2. DATOS GENERALES	
5.3. Logotipo Institucional	
6. MAPA DE PROCESOS	
6.1 DESCRIPCIÓN POR PROCESOS.....	
7. MARCO ESTRATÉGICO	
8. CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	
9. POLÍTICA DE INTEGRIDAD	
9.1. VALORES DE INTEGRIDAD.....	
9.2. RESPONSABLES.....	
9.3. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN Y APROPIACIÓN.....	
10. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	
11. PARTES INTERESADAS	
12. SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD	
13. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
13.1 Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001:2015.....	
14. LIDERAZGO Y COMPROMISO	
15. ENFOQUE AL USUARIO	
16. POLÍTICA DE CALIDAD	
16.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	
17. RECURSOS	
17.1 Personas.....	
17.2 Infraestructura.....	
17.3 Ambiente para la operación de los procesos	
17.4 Recursos tecnológicos e información.....	
17.5 Recursos financieros	

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

18 APOYO.....

18.1 CONOCIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN

18.2 COMPETENCIA.....

18.3 TOMA DE CONCIENCIA.....

18.4 COMUNICACIÓN

18.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....

19 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

20 Operación.

20.1 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

20.2 PROVISIÓN DEL SERVICIO

20.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A USUARIOS O PROVEEDORES EXTERNOS

20.4 ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

20.5 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

21 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

21.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....

21.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN


21.3 AUDITORÍA

21.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

21.5 MEJORA

22 REFERENCIA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS

23 RELACIÓN DE VERSIONES

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el propósito de generar resultados que respondan a los planes de desarrollo y atiendan de manera efectiva las necesidades de la ciudadanía, bajo principios de integridad y calidad en el servicio, conforme a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.

En este contexto, el MIPG tiene como objetivo fortalecer la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza en las entidades y en los servidores públicos, mejorando los niveles de gobernabilidad y legitimidad institucional. Lo anterior se logra mediante la generación de resultados con valor público, a partir de una adecuada coordinación interinstitucional, el compromiso de los servidores públicos, y el aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna.


Asimismo, el MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, para lo cual estas deben establecer acciones, métodos y procedimientos orientados al control y la gestión del riesgo, así como mecanismos para su prevención, seguimiento y evaluación.

En este sentido, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, en cumplimiento de los lineamientos del MIPG, orienta su gestión hacia el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la información, el control y la evaluación, como soporte para la toma de decisiones y la mejora continua. De igual manera, enmarca sus acciones en los principios de la séptima dimensión, asegurando razonablemente que las demás dimensiones del modelo cumplan su propósito.

El presente Manual de Calidad se establece con el fin de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 y la norma ISO 9001:2015, garantizando la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, como entidad encargada de ejecutar de manera eficaz y eficiente las políticas culturales y turísticas del municipio, reconoce la importancia de contar con un Manual de Calidad que permita establecer las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad, sus componentes, procesos, interacciones y métodos de operación, con el fin de asegurar una gestión institucional eficiente y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Todo lo anterior se orienta al fortalecimiento institucional y a la generación de resultados con valor público para los grupos de interés.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

1. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1. Objetivo del Manual de Calidad

Establecer los lineamientos, estructura y directrices del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con el fin de orientar la gestión institucional hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la mejora continua de los procesos, la generación de valor público y la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la norma ISO 9001:2015.

1.2. Objetivos Específicos

- ✍ Definir la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, identificando sus procesos, interacciones y responsabilidades, para asegurar una gestión organizada y orientada a resultados.
 - ✍ Establecer lineamientos para la planificación, operación, seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos institucionales.
 - ✍ Garantizar el control de la información documentada, asegurando su disponibilidad, integridad, actualización y trazabilidad
 - ✍ Fortalecer la cultura organizacional orientada a la calidad, el control y la gestión del riesgo, como soporte para la toma de decisiones.
 - ✍ Promover la mejora continua del desempeño institucional, mediante el seguimiento a indicadores, auditorías y acciones de mejora.
- Asegurar la transparencia en la gestión institucional, mediante el adecuado manejo de los recursos y el cumplimiento de la normatividad vigente.
- ✍ Implementar estrategias de desarrollo organizacional y bienestar del talento humano, que fortalezcan la motivación, el compromiso y el desempeño del personal hacia el logro de los objetivos institucionales.


2. ALCANCE

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga aplica a la totalidad de los procesos institucionales, incluyendo los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, conforme al Modelo de Operación por Procesos Institucional.

Este sistema abarca todas las dependencias y actividades de la entidad, orientando la gestión hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la generación de valor público, mediante la adopción de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.


CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

Su implementación se fundamenta en la identificación, documentación, operación, seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés

3. MARCO LEGAL


- ☞ Constitución política de Colombia. Art. 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- ☞ Constitución política de Colombia. Art. 269: En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.
- ☞ Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ☞ 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.
- ☞ Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ☞ Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Artículo 2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.
- ☞ Decreto 4485 de 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ☞ Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ☞ Decreto 943 de 2014: Por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- ☞ Decreto 1083 de 2015: Decreto único del Sector Función Pública
- ☞ Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

- ☞ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- ☞ Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).
- ☞ Manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014- DAFP
- ☞ NTC ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Todos los requisitos
- ☞ NTC ISO 19011 del 2018: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- ☞ Norma NTC ISO 31000: 2018 Principios y directrices para la Gestión del Riesgo.
- ☞ Decreto 1299 del 25 de Julio de 2018: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con la integración del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional y la incorporación de la política pública para la Mejora Normativa a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional
- ☞ Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles, en entidades públicas.
- ☞ Ley 2052 de 25 de agosto del 2020: Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- ☞ Resolución N° 159 del 2018 "Por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga — IMCT, en cumplimiento del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017"
- ☞ Resolución N° 232 del 2024 "Por medio del cual se designan los líderes de los equipos de trabajo permanente de las políticas GESCO e INTEGRIDAD del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- ☞ Resolución N° 231 del 2024 "Por medio del cual se modifica parcialmente la resolución 159 del 2018 y se reglamenta el funcionamiento del comité institucional de gestión y desempeño del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga - IMCT"


El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

4. DEFINICIONES

- ✍ **REALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad. ISO 9000:2015.
- ✍ **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. ISO 9000:2015.
- ✍ **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. ISO 9000:2015.
- ✍ **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño. ISO 9000:2015.
- ✍ **CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. ISO 9000:2015.
- ✍ **MEJORA DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. ISO 9000:2015.
- ✍ **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✍ **GESTIÓN DEL MANUAL:** Mecanismos definidos para la preparación, elaboración, presentación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo del manual de calidad.
- ✍ **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- ✍ **MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES:** Documento que especifica las competencias, las funciones y la autoridad de cada uno de los cargos del Instituto.
- ✍ **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- ✍ **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Es el sistema de gestión de la Entidad que adopta y armoniza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la norma ISO 9001:2015, bajo un esquema de operación por procesos.
- ✍ **VERSIÓN:** Es el número de veces que ha sido elaborada y modificada cada sección del Manual de Calidad.
- ✍ **USUARIO:** Es el beneficiario o población que requiere de los servicios del Instituto, el cliente final del IMCT.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

- ✍ **CULTURA:** Es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.
- ✍ **PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN:** El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.
- ✍ **CREADOR:** Se entiende por creador cualquier persona o grupo de personas generadoras de bienes y productos culturales a partir de la imaginación, la sensibilidad y la creatividad.
- ✍ **GESTOR CULTURAL:** Impulsa los procesos culturales al interior de las comunidades y organizaciones e instituciones, a través de la participación, democratización y descentralización del fomento de la actividad cultural. Coordina como actividad permanente las acciones de administración, planeación, seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos de las entidades y organizaciones culturales o de los eventos culturales comunitarios.
- ✍ **CONSEJO DEPARTAMENTAL Y CONSEJOS MUNICIPALES DE CULTURA:** Son las instancias de concertación entre el Estado y la sociedad civil encargadas de liderar y asesorar a los gobiernos departamentales y municipales y de los territorios indígenas, en la formulación y ejecución de las políticas y la planificación de los procesos culturales.

5. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

5.1 RESEÑA HISTÓRICA


Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga es una entidad descentralizada del orden municipal, adscrita a la Alcaldía de Bucaramanga, creado en el marco del proceso de modernización de la administración pública local, con el propósito de fortalecer la gestión cultural y turística del municipio.

Su estructura y funcionamiento fueron establecidos mediante el Decreto No. 0017 del 29 de enero de 2002, "Por el cual se establece la estructura del Instituto Municipal de Cultura de Bucaramanga y se determinan las funciones generales por dependencia", en concordancia con el Acuerdo No. 002 de 2001 del Concejo de Bucaramanga.

Desde su creación, el Instituto ha sido concebido como el organismo encargado de planear, dirigir, ejecutar y evaluar las políticas públicas culturales del municipio, orientadas a la protección, preservación y promoción del patrimonio cultural, así como al fortalecimiento de la identidad y los valores socioculturales de la ciudadanía.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

En desarrollo de su objeto, el Instituto ha liderado procesos relacionados con la prestación del servicio público bibliotecario, la formación artística y cultural, la promoción de las manifestaciones culturales, la investigación y divulgación del arte, y la articulación con entidades locales, nacionales e internacionales para el fomento de la cultura y el turismo.

Asimismo, ha incorporado dentro de su gestión el impulso de estrategias orientadas al desarrollo turístico del municipio, promoviendo el territorio como destino, fortaleciendo la oferta cultural y turística, y contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural de Bucaramanga.

En su evolución institucional, el Instituto ha consolidado una estructura organizacional conformada por la Dirección General y sus subdirecciones (Administrativa y Financiera, Técnica y de Turismo), junto con instancias de asesoría y control que garantizan la adecuada gestión y el cumplimiento de sus funciones misionales.

Actualmente, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga orienta su gestión bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad, promoviendo la participación ciudadana, la generación de valor público y la mejora continua, con el fin de posicionar a Bucaramanga como un referente cultural y turístico a nivel regional y nacional.

5.2. DATOS GENERALES

Nombre	: Instituto Municipal de Cultura y Turismo
Nit	: 890.204.594-9
Dirección	: Calle 30 # 26-117
Teléfono	: (607)6059460
E-mail	: contactenos@imct.gov.co


5.3. LOGOTIPO INSTITUCIONAL

El logotipo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se enmarca en los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Visual (MIV) del Municipio de Bucaramanga, adoptado mediante el Decreto 0186 de 2024, el cual regula el uso, aplicación y conservación de la imagen institucional en todas las entidades del orden central y descentralizado.

En este sentido, el logotipo del Instituto se articula con la identidad visual del Municipio, garantizando coherencia gráfica, reconocimiento institucional y unidad en la comunicación pública. Su uso es obligatorio en todos los medios oficiales, piezas gráficas, documentos institucionales, señalética y demás elementos de comunicación, conforme a las directrices establecidas en el Manual de Identidad Visual.

La aplicación del logotipo debe realizarse respetando sus características técnicas, proporciones, colores institucionales, tipografía y usos permitidos, asegurando su correcta visibilidad, legibilidad y posicionamiento. Asimismo, las dependencias del Instituto son responsables de velar por el adecuado uso de la imagen institucional, en cumplimiento de lo dispuesto en el citado decreto y la normatividad vigente.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

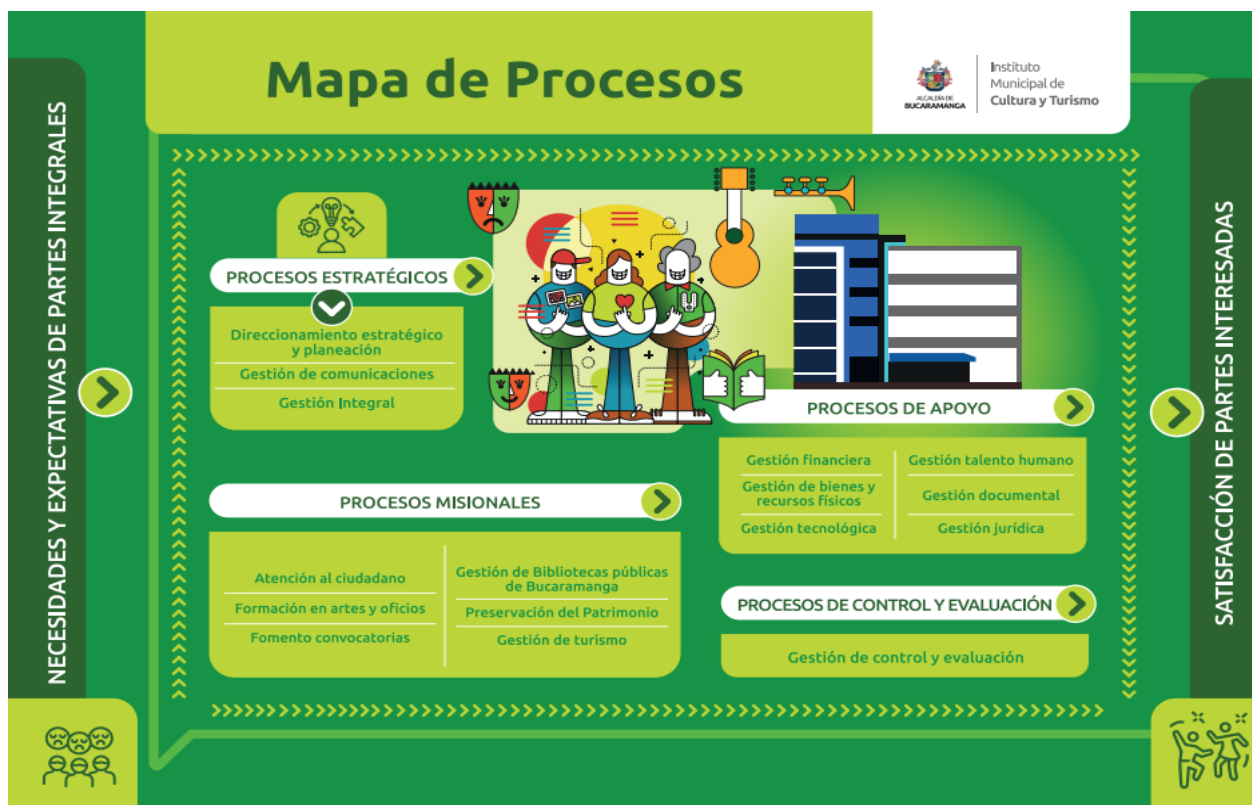
CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

En concordancia con criterios de sostenibilidad y eficiencia administrativa, se permitirá el uso de materiales impresos y elementos gráficos previamente elaborados hasta su agotamiento, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2345 de 2023, procurando minimizar el impacto ambiental.




6. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT es una representación gráfica de los procesos y procedimientos diseñados para alcanzar los resultados esperados. Este instrumento permite a los servidores públicos alinear sus actividades hacia un objetivo común, asegurando la entrega de productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.



El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

6.1 DESCRIPCIÓN POR PROCESOS

En este contexto, el Mapa de Procesos se estructura en los siguientes procesos:

🔗 **Procesos Estratégicos.**

Comprenden las actividades orientadas a la planeación institucional, la definición de políticas, estrategias, objetivos y lineamientos, así como la gestión de la comunicación y la asignación de recursos. Estos procesos permiten direccionar la entidad, asegurar la articulación institucional y garantizar la coherencia con el cumplimiento de la misión, la visión y la generación de valor público.

🔗 **Procesos Misionales.**

Corresponden a las actividades directamente relacionadas con el cumplimiento del objeto social del Instituto, mediante la planificación, ejecución y seguimiento de programas, proyectos y servicios culturales y turísticos. A través de estos procesos se atienden las necesidades de la ciudadanía, se generan resultados institucionales y se garantiza la prestación de servicios con calidad, oportunidad y pertinencia.

🔗 **Procesos de Apoyo.**


Incluyen las actividades destinadas a suministrar los recursos humanos, financieros, tecnológicos, logísticos y administrativos necesarios para el funcionamiento de la entidad. Estos procesos soportan la operación de los procesos estratégicos, misionales y de control, asegurando la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

🔗 **Procesos de Evaluación y Control.**

Comprenden las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño institucional, incluyendo auditorías internas y la gestión de acciones de mejora. Estos procesos permiten verificar el cumplimiento de los objetivos, fortalecer el Sistema de Control Interno y asegurar la mejora continua de la gestión.

TIPO DE PROCESO	N°	PROCESOS	SIGLAS
Estratégicos	1.	Direccionamiento Estratégico y Planeación	DEP
	2.	Gestión de Comunicaciones	GC
	3.	Gestión Integral	GI
Misionales	4.	Atención al Ciudadano	AC
	5.	Gestión de Bibliotecas Públicas de Bucaramanga	GBPB
	6.	Preservación del Patrimonio	PAT
	7.	Formación en Artes y Oficios	EMA
	8.	Fomento Convocatorias	FC
	9.	Gestión de Turismo	GTU
Apoyo	10.	Gestión Financiera	GF

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

	11.	Gestión del Talento Humano	GTH
	12.	Gestión de Bienes y Recursos Físicos	GBRF
	13.	Gestión Documental	GD
	14.	Gestión Tecnológica	GT
	15.	Gestión Jurídica	GJ
Control y Evaluación	16.	Gestión de Control y Evaluación	GCE

7. MARCO ESTRATÉGICO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga desarrolló su proceso de planeación estratégica mediante la identificación, formulación y adopción de los elementos fundamentales que orientan su gestión: misión, visión, objetivos institucionales, políticas, código de integridad, partes interesadas, proyectos estratégicos y planes de acción, entre otros.

Este marco estratégico es objeto de revisión y actualización periódica, con el fin de asegurar su pertinencia y coherencia frente a las necesidades institucionales, los cambios del entorno y las políticas públicas aplicables, garantizando así la alineación con los objetivos estratégicos y misionales del Instituto.

📌 MISIÓN.

Somos la entidad encargada de diseñar, fomentar y ejecutar las políticas culturales y turísticas mediante diferentes estrategias que propendan por el desarrollo de la cultura, el turismo y el patrimonio, que permitan fortalecer la identidad y los valores socioculturales de la ciudad.

📌 VISIÓN.

Para el año 2035, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga será reconocido a nivel nacional como líder en la promoción y preservación de la cultura, el patrimonio y el turismo, a través de estrategias innovadoras y colaborativas, fortaleciendo la identidad y los valores socioculturales de la ciudad diversidad artística, cultural, patrimonial y turística.


8. CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

📌 Contexto Interno del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga -IMCT:

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga es una entidad pública encargada de promover y fortalecer el desarrollo cultural y turístico de la ciudad, mediante la preservación del patrimonio histórico, el apoyo a la actividad artística y el fomento del turismo sostenible. Su estructura organizacional está alineada con la misión y visión institucional, y se soporta en el Modelo de Operación por Procesos Institucional - MOPI, que articula la gestión cultural, turística, administrativa y de talento humano.

La entidad mantiene un compromiso con la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, desarrollando una cultura organizacional orientada a la mejora continua y al cumplimiento de los lineamientos del Sistema de

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

Gestión de Calidad. Asimismo, el IMCT adapta sus servicios y recursos para responder oportunamente a las necesidades de la comunidad y a los objetivos estratégicos definidos en su planeación institucional.

Contexto Externo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga -IMCT:

El entorno del Instituto está determinado por factores sociales, económicos, políticos y culturales que influyen directamente en su gestión. Bucaramanga enfrenta retos derivados del crecimiento urbano, la diversificación de su oferta turística y la conservación de su identidad cultural. Estas condiciones demandan que el IMCT diseñe estrategias innovadoras y sostenibles que fortalezcan la infraestructura cultural y turística, y que promuevan la inclusión y la participación de los ciudadanos.

Las políticas públicas nacionales y locales en materia de cultura y turismo, así como la competencia con otros destinos de la región, condicionan la planeación y ejecución de programas y proyectos. En este contexto, el IMCT orienta su gestión al cumplimiento del marco normativo vigente y a la consolidación de Bucaramanga como un destino cultural y turístico sostenible, competitivo y reconocido.

9. POLÍTICA DE INTEGRIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga adoptó la Política de Integridad mediante la Resolución No. 159 de 2018, por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017. Esta política fue actualizada y reglamentada mediante la Resolución No. 231 del 9 de julio de 2024, en la cual se establecen los principios, compromisos y lineamientos éticos que orientan el actuar de los servidores públicos y contratistas de la entidad.

La implementación de la Política de Integridad se desarrolla a través del Plan de Integridad (GTH-PL-05), el cual contempla la formulación y ejecución de estrategias orientadas a promover la apropiación de los valores del Código de Integridad, fortalecer una cultura organizacional basada en buenas prácticas y prevenir situaciones como los conflictos de intereses.

9.1. VALORES DE INTEGRIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, en alineación con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), adopta los siguientes valores institucionales:


Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud y privilegiando el interés general.

Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, sin discriminación alguna, independientemente de su condición.

Compromiso: Asumir con responsabilidad el rol como servidor público, orientando las acciones al cumplimiento de los objetivos institucionales y al bienestar de la ciudadanía.

Diligencia: Cumplir con eficiencia, oportunidad y calidad las funciones y responsabilidades asignadas, optimizando el uso de los recursos del Estado.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

Justicia: Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas bajo criterios de equidad, igualdad y legalidad.

9.2. RESPONSABLES

La implementación, seguimiento y fortalecimiento de la Política de Integridad es liderada por la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del proceso de Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional, con el apoyo de todas las dependencias del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

9.3. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN Y APROPIACIÓN

El Código de Integridad es socializado mediante los diferentes canales de comunicación institucional, tales como procesos de inducción y reinducción, jornadas de capacitación, comités institucionales y plataformas internas.

Para su implementación, se desarrollan las siguientes estrategias:

- ☞ **Activación:** Socialización de la política y actos administrativos que la adoptan, con el respaldo de la alta dirección.
- ☞ **Fomento:** Desarrollo de campañas de sensibilización que promuevan la apropiación de los valores institucionales.
- ☞ **Ejemplificación:** Fortalecimiento del liderazgo institucional basado en el ejemplo y el cumplimiento de los principios éticos.
- ☞ **Compromiso:** Evaluación periódica del nivel de apropiación de los valores por parte de los servidores públicos y contratistas.

10. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga implementa acciones orientadas a la identificación temprana y gestión de posibles conflictos de interés, promoviendo la transparencia y la integridad en la gestión pública.

Las situaciones relacionadas con el incumplimiento del Código de Integridad o posibles conflictos serán reportadas a través de los canales institucionales definidos, y serán analizadas por el Comité de Convivencia Laboral y el proceso de Gestión del Talento Humano, quienes definirán las acciones de mejora correspondientes.


En los casos que lo requieran, se dará traslado a la Dirección General para la adopción de las medidas administrativas o disciplinarias a que haya lugar, conforme a la normatividad vigente.

11. PARTES INTERESADAS

Partes interesadas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga

Las partes interesadas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga corresponden a las personas, grupos, entidades u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectadas por las decisiones, actividades, servicios y resultados de la entidad.

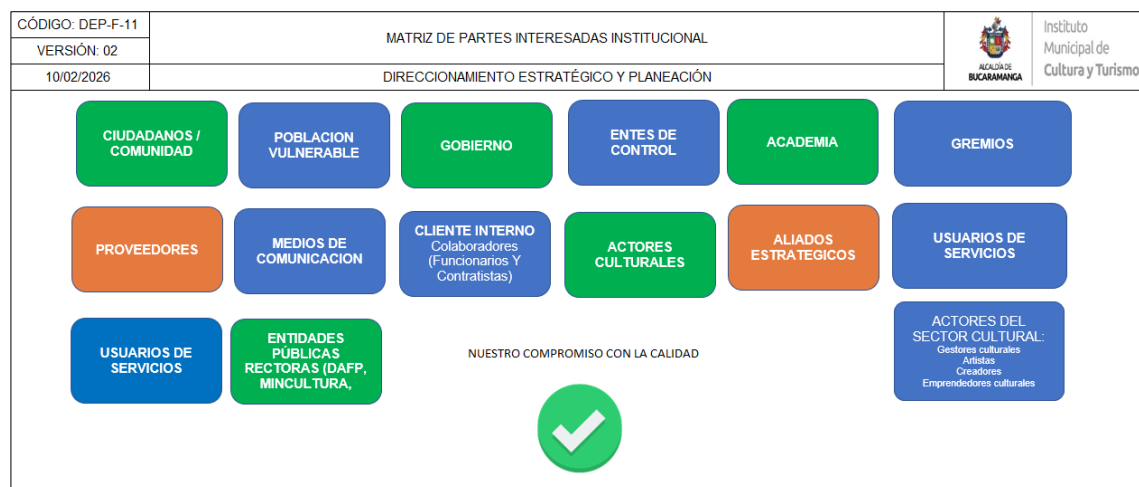
El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

En este sentido, el Instituto reconoce como partes interesadas a la ciudadanía en general, la población vulnerable, los usuarios de los servicios culturales y turísticos, los actores del sector cultural, los colaboradores (funcionarios y contratistas), los proveedores y contratistas, las entidades públicas del orden municipal, departamental y nacional, los entes de control, la academia, los gremios, los aliados estratégicos y los medios de comunicación.

Estas partes interesadas tienen necesidades y expectativas relacionadas con el acceso a la oferta cultural y turística, la calidad en la prestación de los servicios, la transparencia en la gestión institucional, la participación ciudadana, el fortalecimiento del sector cultural y el cumplimiento de los lineamientos normativos.

Por lo anterior, el Instituto establece mecanismos para la identificación, análisis y seguimiento de sus partes interesadas, con el fin de garantizar la generación de valor público, la mejora continua de sus procesos y la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la norma ISO 9001:2015. son las siguientes:




12. SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga garantiza que la ciudadanía pueda acceder, comprender y hacer uso efectivo de su oferta institucional, mediante la implementación de mecanismos que facilitan la información, orientación y atención al usuario.

Para ello, la entidad asegura:

- ☞ La disponibilidad y actualización del portafolio de servicios, publicado en la página web institucional y en los puntos de atención.
- ☞ La divulgación de información en lenguaje claro, que permita a la ciudadanía comprender los requisitos, procedimientos, tiempos de respuesta y responsables.
- ☞ La accesibilidad en los canales de atención físicos y digitales, mediante la implementación de ajustes razonables, atención preferencial y señalización adecuada.
- ☞ La articulación interna entre dependencias, mediante protocolos de remisión que garanticen una atención integral y eviten reprocesos.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

- ☞ La gestión de la demanda de los servicios, orientada a mejorar la oportunidad, calidad y cobertura en la atención al ciudadano.

13. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga ha definido su Sistema de Gestión de la Calidad bajo un enfoque basado en procesos, en concordancia con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establecido mediante el Decreto 1499 de 2017.

Este sistema permite planificar, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y mejorar continuamente la gestión institucional, garantizando la calidad en la prestación de los servicios culturales y turísticos, así como la generación de valor público para la ciudadanía.

13.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se estructura conforme a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, la cual se organiza en diez (10) capítulos, de los cuales los capítulos del 4 al 10 contienen los requisitos aplicables al sistema.

A continuación, se presenta la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad:

4. Contexto de la organización

El Instituto determina los factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Incluye: Análisis del contexto institucional; Identificación de partes interesadas; Alcance del SGC; Mapa de procesos

5. Liderazgo

La alta dirección demuestra su compromiso con el SGC, asegurando su integración en los procesos institucionales y promoviendo la mejora continua.

Incluye: Enfoque al ciudadano; Política de calidad; Roles, responsabilidades y autoridades

6. Planificación

Se establecen las acciones necesarias para abordar riesgos y oportunidades, así como los objetivos de calidad y su planificación.

Incluye: Gestión del riesgo; Objetivos de calidad; Planificación de cambios;


7. Apoyo

El Instituto asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación del sistema.

Incluye: Talento humano; Infraestructura; Ambiente de trabajo; Competencia y capacitación; Comunicación
 Información documentada

8. Operación

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

Se refiere a la ejecución de los procesos necesarios para la prestación de los servicios culturales y turísticos.

Incluye: Planificación y control operacional; Prestación del servicio; Control de proveedores; Atención al ciudadano; Control de salidas no conformes

9. Evaluación del desempeño

El Instituto realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del SGC.

Incluye: Seguimiento a indicadores; Medición de satisfacción del usuario; Auditorías internas

Revisión por la dirección

10. Mejora

Se orienta a la mejora continua del sistema y al tratamiento de no conformidades.

Incluye: Acciones correctivas; Mejora continua; Análisis de causas; Enfoque PHVA. El Sistema de Gestión de la Calidad se basa en el ciclo:

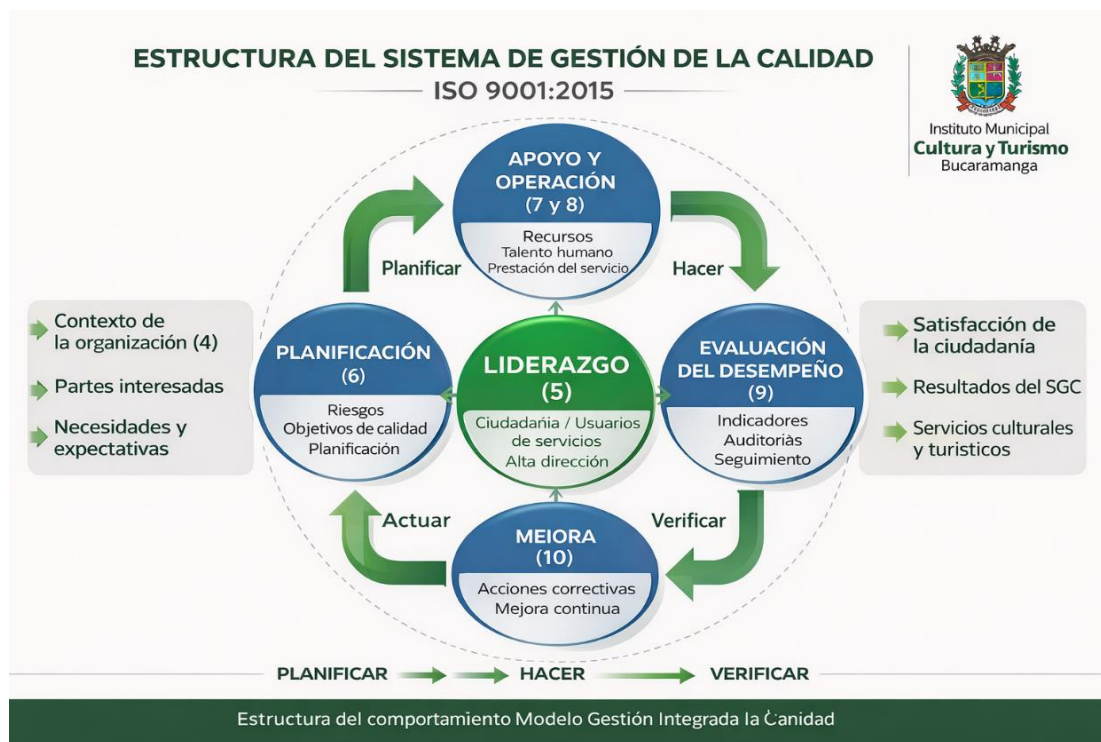
Planificar (P): Contexto, liderazgo y planificación

Hacer (H): Apoyo y operación


Verificar (V): Evaluación del desempeño

Actuar (A): Mejora

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se desarrolla bajo el enfoque de mejora continua, articulando los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, mediante la aplicación del ciclo PHVA, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y la generación de valor público para la ciudadanía.



El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		


El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga articula su Sistema de Gestión de la Calidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los principios de la Carta Iberoamericana de la Calidad, mediante la integración de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, garantizando la gestión por procesos, el enfoque al ciudadano, la evaluación del desempeño y la mejora continua institucional.

Proceso IMCT	ISO 9001:2015 (numerales claves)	Dimensión MIPG	Descripción
Direccionamiento Estratégico y Planeación	4.1, 4.2, 5.1, 6.1, 6.2	Dimensión 2	Define contexto, planeación y objetivos
Gestión Integral	4.4, 6.1, 9.1, 9.3, 10	Dimensión 4	Administra el sistema, riesgos, indicadores y mejora
Gestión de Comunicaciones	7.4, 9.1.2	Dimensión 3	Maneja comunicación interna y externa
Atención al Ciudadano	8.2, 8.5, 9.1.2	Dimensión 3	Prestación del servicio y satisfacción
Procesos Misionales (cultura y turismo)	8.1, 8.2, 8.5	Dimensión 3	Ejecución de servicios culturales y turísticos
Gestión del Talento Humano	7.1.2, 7.2, 7.3	Dimensión 1	Gestión del personal y competencias
Gestión Financiera	7.1, 8.4	Dimensión 2	Recursos y contratación
Gestión de Bienes y Recursos Físicos	7.1.3, 7.1.4	Dimensión 3	Infraestructura y ambiente
Gestión Documental	7.5, 7.5.3	Dimensión 5	Control de documentos e información
Gestión Tecnológica	7.1.3, 7.1.6	Dimensión 3	Tecnología y conocimiento
Gestión Jurídica	8.4, 9.1	Dimensión 2	Soporte legal y contractual
Gestión de Control y Evaluación	9.2, 9.3, 10	Dimensión 4	Auditoría, seguimiento y mejora

14. LIDERAZGO Y COMPROMISO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga garantiza el liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de la Alta Dirección, quien orienta la planeación, implementación, seguimiento y

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

mejora continua de la gestión institucional, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La Alta Dirección, junto con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, define directrices, políticas y estrategias, asegurando la alineación de los procesos con los objetivos institucionales y promoviendo la gestión basada en resultados, el enfoque al ciudadano y la mejora continua.

En el marco del modelo de líneas de defensa:

- ✍ Línea Estratégica: Lidera la orientación institucional, toma de decisiones y seguimiento a la gestión.
- ✍ Primera línea de defensa: Ejecuta los procesos y gestiona los riesgos en el desarrollo de sus actividades.
- ✍ Segunda línea de defensa: Realiza monitoreo, seguimiento y asesoría, función ejercida por la Subdirección Técnica como Secretaría Técnica del Comité.
- ✍ Tercera línea de defensa: Evalúa de manera independiente el Sistema de Control Interno a través de la Oficina de Control Interno.

Asimismo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia responsable de la revisión, validación, aprobación y seguimiento de los instrumentos de planeación, gestión y control, garantizando la adecuada implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

15. ENFOQUE AL USUARIO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga orienta su gestión hacia la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas, mediante la identificación, comprensión y atención de sus necesidades, expectativas y requisitos, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para ello, la entidad implementa mecanismos de medición y seguimiento a la percepción del usuario, tales como encuestas de satisfacción y otros canales de retroalimentación, a través de los cuales se recopila, analiza y evalúa información relacionada con la calidad de los servicios ofrecidos.


Los resultados obtenidos son utilizados como insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo de los procesos institucionales, contribuyendo al mejoramiento del desempeño, el cumplimiento de los requisitos, la calidad del servicio y la generación de valor público.

16. POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se compromete a garantizar el goce pleno de los derechos culturales de la ciudadanía, promoviendo el fortalecimiento de la identidad y la apropiación del territorio a través de la ejecución de planes, programas, proyectos y actividades culturales, artísticas, patrimoniales, bibliotecarias y turísticas.

Nos orientamos hacia la mejora continua de los procesos institucionales, estableciendo como pilares la eficiencia, la eficacia y la efectividad en la gestión pública. A través de una planeación estratégica participativa y

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

responsable, aseguramos una atención oportuna y de calidad al ciudadano, conforme a las disposiciones legales vigentes y en armonía con los principios de desarrollo sostenible en sus dimensiones económica, social, ambiental y cultural.

El Instituto fomenta la participación activa de la comunidad y promueve el progreso del municipio mediante una gestión transparente, ética y basada en resultados, garantizando la satisfacción de los ciudadanos y la confianza de las partes interesadas.


Para alcanzar estos propósitos, el Instituto cuenta con servidores públicos competentes y comprometidos, enfocados en el uso racional de los recursos, la innovación institucional y el cumplimiento de los requisitos aplicables. La Dirección se compromete a mantener un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, asegurando la disponibilidad de recursos y el seguimiento permanente al desempeño institucional.

16.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el cumplimiento de la Política de Calidad, el Instituto establece los siguientes objetivos:

1. Fortalecer las competencias del talento humano, promoviendo la capacitación continua, el compromiso y el sentido de pertenencia en la prestación de servicios culturales, artísticos, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos.
2. Mejorar continuamente los procesos institucionales, mediante la implementación de acciones de mejora, seguimiento a indicadores y gestión de riesgos, asegurando su eficacia, eficiencia y pertinencia.
3. Garantizar la actualización, control y disponibilidad de la información documentada, conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo de Operación por Procesos Institucional – MOPI.
4. Diseñar y ejecutar programas, proyectos y actividades, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en materia cultural, artística, patrimonial, bibliotecaria y turística.
5. Fortalecer la promoción y divulgación de la oferta institucional, fomentando la participación ciudadana y la apropiación del territorio.
6. Desarrollar procesos de formación artística y cultural, que contribuyan al fortalecimiento de capacidades, el desarrollo personal y el aprovechamiento del tiempo libre.
7. Optimizar la gestión institucional y el uso de los recursos, mediante la mejora de la estructura organizacional y la aplicación de lineamientos técnicos.
8. Promover la gestión del conocimiento y la innovación, a través de la identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas que fortalezcan el Sistema de Gestión de Calidad.
9. Asegurar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, mediante la prestación de servicios accesibles, oportunos y de calidad.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

17. RECURSOS

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga dispone de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, en coherencia con sus objetivos institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

17.1 PERSONAS

El Instituto cuenta con personal competente, idóneo y comprometido con el cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a lo establecido en el manual específico de funciones y competencias laborales de la planta de cargos.

El desempeño de los servidores públicos es evaluado periódicamente mediante los instrumentos definidos por la entidad, lo que permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer el desarrollo del talento humano.

17.2 INFRAESTRUCTURA

El Instituto dispone de la infraestructura física necesaria para la operación de sus procesos, incluyendo la Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, donde funciona la sede administrativa y se presta parte de la oferta institucional.

De manera permanente, se adelantan acciones de mantenimiento, adecuación y mejora de la infraestructura, con el fin de garantizar condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.

17.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

El Instituto promueve condiciones adecuadas de trabajo que favorecen el desempeño de los servidores públicos, incluyendo aspectos físicos, sociales y organizacionales, que contribuyen al bienestar laboral, la productividad y la calidad en la prestación de los servicios.

17.4 RECURSOS TECNOLÓGICOS E INFORMACIÓN

El Instituto dispone de herramientas tecnológicas, sistemas de información y recursos digitales que soportan la gestión institucional, el manejo de la información y la operación de los procesos, garantizando la disponibilidad, integridad y seguridad de la información.


17.5 RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros del Instituto son asignados de acuerdo con los proyectos, metas y prioridades establecidas en el Plan de Desarrollo, y se reflejan en el presupuesto de ingresos y gastos de cada vigencia.

Su gestión se orienta al uso eficiente de los recursos, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la sostenibilidad de la operación.

18 APOYO

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga establece y gestiona los elementos necesarios para soportar la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la disponibilidad de recursos, la competencia del talento humano, la toma de conciencia, la gestión del conocimiento, la comunicación y el control de la información documentada.

Estos elementos permiten garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales y el cumplimiento de los objetivos de calidad, en coherencia con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.MIPG.

18.1 CONOCIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga identifica, gestiona y conserva el conocimiento necesario para la operación de sus procesos y el logro de sus objetivos institucionales, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para ello, la entidad implementa mecanismos orientados a la identificación, análisis, documentación y transferencia del conocimiento institucional, derivado de la experiencia de sus servidores públicos.

Asimismo, se establecen acciones para la retención y transferencia del conocimiento generado por los servidores que se desvinculan de la entidad, garantizando su disponibilidad y uso para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

18.2 COMPETENCIA

El Instituto asegura la competencia de sus servidores públicos con base en la educación, formación, experiencia y habilidades requeridas para el desempeño de sus funciones, conforme a lo establecido en el manual específico de funciones y competencias laborales de la planta de cargos.

Adicionalmente, la entidad promueve el fortalecimiento de competencias mediante procesos de capacitación, evaluación del desempeño y seguimiento, orientados al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

18.3 TOMA DE CONCIENCIA


El Instituto garantiza que los servidores públicos sean conscientes de la Política de Calidad, los objetivos institucionales, su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos.

Para ello, desarrolla jornadas de inducción y reinducción, así como espacios de socialización y comunicación interna que fortalecen el compromiso institucional.

De igual manera, a través de los procesos de evaluación del desempeño, se realiza retroalimentación orientada a la mejora continua de las actividades y procesos desarrollados en la entidad.

18.4 COMUNICACIÓN

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga establece y gestiona la comunicación interna y externa necesaria para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el marco del proceso de Gestión de las Comunicaciones.

La entidad determina qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar y los canales a utilizar, garantizando la difusión oportuna, clara y pertinente de la información institucional.

La comunicación interna se orienta a asegurar el flujo adecuado de la información entre las dependencias, facilitando la articulación de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por su parte, la comunicación externa se desarrolla a través de los canales institucionales definidos, permitiendo informar y fortalecer la relación con la ciudadanía y demás partes interesadas, incluyendo espacios de participación como la rendición de cuentas.

Así mismo, el Instituto define e implementa estrategias de comunicación asociadas a sus planes, programas y proyectos, con el fin de garantizar su adecuada divulgación y promover la participación ciudadana.

18.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga gestiona la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, así como aquella necesaria para la operación de sus procesos, en coherencia con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La información documentada es creada, actualizada y controlada con el fin de asegurar su disponibilidad, integridad, confidencialidad y uso adecuado. Para ello, el Instituto establece mecanismos que permiten:

- ☞ La identificación, elaboración y actualización de los documentos.
- ☞ La revisión y aprobación de la información documentada antes de su emisión.
- ☞ El control de versiones y cambios.
- ☞ La adecuada distribución, acceso y recuperación de la información.
- ☞ La protección y conservación de los documentos y registros.
- ☞ La retención y disposición final de la información, conforme a la normatividad vigente.


Así mismo, el Instituto asegura el control de la información documentada de origen externo, incluyendo la normatividad aplicable y demás documentos requeridos para la operación de sus procesos.

El detalle de los documentos, registros y controles asociados se encuentra definido en los instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad, tales como el Listado Maestro de Documentos y demás herramientas establecidas por la entidad.

19 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación de sus servicios, en coherencia con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

Para ello, la entidad define criterios de operación, métodos de control y recursos necesarios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios, los requisitos de las partes interesadas y las características de los procesos institucionales.

El Instituto asegura el control de sus operaciones mediante la implementación de herramientas de seguimiento, medición y análisis, así como la generación y conservación de registros que evidencian la ejecución de los procesos.

Así mismo, se establecen controles sobre los servicios prestados a través de la gestión contractual y el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones definidas.

De igual manera, la entidad identifica y gestiona los riesgos asociados a sus procesos, incluyendo los relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, mediante la aplicación de instrumentos como la matriz de peligros y riesgos.

20 OPERACIÓN.

20.1 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga asegura el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, garantizando que estos cumplan con los requisitos establecidos y contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

La gestión de adquisiciones es liderada por la Subdirección Administrativa y Financiera, en articulación con los demás procesos, quienes identifican la necesidad de bienes y servicios requeridos para la operación institucional.

El Instituto determina y aplica criterios para la selección, evaluación y seguimiento de proveedores y contratistas, asegurando la idoneidad, cumplimiento y calidad de los bienes y servicios suministrados.

El control de los servicios externos se realiza mediante la supervisión e interventoría de los contratos, así como a través del seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales.


Como evidencia de estos controles, la entidad dispone de los documentos del proceso contractual, tales como estudios previos, estudios del sector, contratos, informes de supervisión e informes de ejecución.

20.2 PROVISIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga asegura la prestación de sus servicios en condiciones controladas, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y cumplimiento de los requisitos establecidos.

Para ello, los procesos misionales implementan mecanismos que permiten planificar, ejecutar y hacer seguimiento a la prestación de los servicios, incluyendo la definición de procedimientos, el uso de formatos, la medición a través de indicadores y la gestión de riesgos asociados a cada proceso.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

El Instituto establece controles para garantizar la adecuada ejecución de sus programas, proyectos y servicios culturales y turísticos, asegurando la coherencia con los lineamientos institucionales y las necesidades de la ciudadanía.

Así mismo, se dispone de registros que evidencian la prestación del servicio y permiten realizar el seguimiento y evaluación de su desempeño, contribuyendo a la mejora continua.

20.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A USUARIOS O PROVEEDORES EXTERNOS

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga asegura la protección y el adecuado uso de la propiedad perteneciente a los usuarios y proveedores externos que se encuentre bajo su control o que sea utilizada en la prestación de los servicios.

Esta propiedad puede incluir información, datos personales, documentos y demás elementos suministrados por las partes interesadas.

La entidad establece medidas para la identificación, protección, conservación y uso adecuado de dicha información, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

En caso de pérdida, daño o uso inadecuado de la propiedad, el Instituto adopta las acciones correspondientes y realiza las notificaciones a que haya lugar.

El detalle de estas disposiciones se encuentra definido en la Política de Tratamiento de Datos Personales y demás instrumentos institucionales aplicables

20.4 ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga aplica el enfoque basado en riesgos como parte integral de su Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar el logro de los objetivos institucionales, prevenir efectos no deseados y promover la mejora continua.


En este sentido, la entidad identifica, analiza, evalúa y trata los riesgos y oportunidades asociados a sus procesos, estableciendo acciones para su control, mitigación y seguimiento, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

El Instituto cuenta con una Política de Administración del Riesgo, aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la cual define los lineamientos, responsabilidades y criterios para la gestión integral del riesgo en la entidad.

La gestión de riesgos se desarrolla a través de los procesos institucionales, mediante la identificación y control de los riesgos asociados a sus objetivos, contribuyendo a la toma de decisiones, el fortalecimiento de la gestión y el cumplimiento de los resultados institucionales.

El detalle metodológico para la administración del riesgo se encuentra definido en la Política de Administración del Riesgo y en los instrumentos establecidos por la entidad, los cuales hacen parte del Sistema Integrado de Gestión.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

20.5 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga establece y mantiene mecanismos de comunicación con los ciudadanos y demás partes interesadas, con el fin de garantizar el acceso a la información, la atención oportuna y la participación en la gestión institucional.

La entidad define qué comunicar, cómo comunicar y a través de qué canales, incluyendo información relacionada con los servicios ofrecidos, requisitos, atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y espacios de participación ciudadana.

Estos mecanismos se encuentran definidos en el Plan de Participación Ciudadana y en los canales institucionales dispuestos por la entidad, los cuales permiten fortalecer la interacción con la ciudadanía y la mejora continua de los servicios.

Así mismo, el Instituto asegura la asignación de roles y responsabilidades para la gestión de la comunicación con el cliente, garantizando la trazabilidad y el adecuado seguimiento a las solicitudes presentadas.

21 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la eficacia de los procesos.

Para ello, la entidad establece indicadores de gestión que permiten medir el desempeño de los procesos, así como la eficacia en la implementación de planes institucionales y la gestión de los riesgos.

Los indicadores son definidos, monitoreados y analizados de manera periódica, permitiendo la toma de decisiones basada en información y la identificación de oportunidades de mejora.

El Instituto cuenta con instrumentos para la medición y seguimiento de los indicadores, en los cuales se establecen aspectos como el objetivo, la fórmula, la meta, la frecuencia de medición, el responsable, la fuente de información y el análisis de resultados.

21.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO


El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga realiza el seguimiento a la percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, con el fin de evaluar la calidad de los servicios ofrecidos.

Para ello, la entidad implementa mecanismos de medición como encuestas de satisfacción y otros canales de retroalimentación, cuyos resultados son analizados periódicamente.

La información obtenida es utilizada como insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo de los procesos institucionales, contribuyendo al mejoramiento del servicio y la generación de valor público.

21.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga analiza y evalúa la información derivada del seguimiento y medición de los procesos, con el fin de verificar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para ello, la entidad revisa los resultados de los indicadores de gestión, la satisfacción de los usuarios, la gestión de los riesgos y demás información relevante para la operación de los procesos.

El análisis de esta información permite identificar tendencias, oportunidades de mejora y tomar decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua.

21.3 AUDITORÍA

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga planifica, implementa y mantiene un programa de auditorías internas con el fin de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los lineamientos institucionales y su adecuada implementación y mantenimiento.

El programa de auditorías establece los procesos a auditar, los criterios, el alcance, la frecuencia, los métodos, los responsables y los recursos necesarios para su ejecución.

Las auditorías internas se realizan de manera objetiva e imparcial, garantizando la independencia de los auditores respecto de las actividades auditadas.

Los resultados de las auditorías son documentados y comunicados a la Alta Dirección, permitiendo la identificación de hallazgos, no conformidades y oportunidades de mejora, así como la implementación de acciones correctivas que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

21.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga revisa periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con los objetivos institucionales.


La revisión por la dirección se realiza teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes elementos de entrada:

- ☞ El estado de las acciones derivadas de revisiones previas.
- ☞ Los cambios en las cuestiones internas y externas que afectan el Sistema de Gestión de Calidad.
- ☞ La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema, incluyendo tendencias relacionadas con la satisfacción del usuario, el cumplimiento de los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos, la conformidad de los servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, auditorías internas y el desempeño de proveedores externos.
- ☞ La adecuación de los recursos.
- ☞ La eficacia de las acciones implementadas para abordar riesgos y oportunidades.
- ☞ Las oportunidades de mejora identificadas.

Como resultado de esta revisión, la Alta Dirección define acciones orientadas a:

- ☞ La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- ☞ La implementación de cambios necesarios en el sistema.

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

☞ La determinación de necesidades de recursos.

21.5 MEJORA

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga promueve la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la identificación y ejecución de acciones orientadas al fortalecimiento de sus procesos y al cumplimiento de los objetivos institucionales.


Para ello, la entidad analiza la información derivada del seguimiento y medición de los indicadores, los resultados de auditorías internas y externas, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el seguimiento a los planes institucionales, la gestión de riesgos y demás fuentes de información relevantes.

A partir de este análisis, el Instituto define e implementa acciones de mejora, correctivas y preventivas, orientadas a eliminar las causas de no conformidades, optimizar el desempeño de los procesos y fortalecer la prestación de los servicios.

22 REFERENCIA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA				
Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externa	Interna
Guía	Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)		X	
Manual	Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión		X	
Guía	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas		X	
Política	Política y Objetivos de Calidad	GI-PO-2		X
Norma	NTC-ISO 9001		X	
Guía	Guía para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG	GI-G-2		
Manual	Manual Operativo Del Modelo De Operación Por Procesos Institucional MOPI	GI-M-02		X
Procedimiento	Auditoría interna	GCE-P-03		X
Manual	Manual del sistema de control interno	GCE-M-01		
Política	Política de Administración de los Riesgos	GI-PO-1		
Procedimiento	Plan de mejoramiento	GCE-P-04		X
Actas de Comité	Revisión por la Alta Dirección Sistemas de Gestión			X
Procedimiento	Control de Documentos	GI-P-01		

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.

CÓDIGO: GE-M-01	MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 03			
FA: 14/01/2025	GESTIÓN ESTRATÉGICA		

23 RELACIÓN DE VERSIONES

CAMBIOS DE VERSIONES							
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
	DD	MM	AAAA				
01	31	10	2019	Creación del documento			
02	29	11	2021	Actualización del nombre del proceso al que pertenece el documento. Se actualiza el mapa de procesos también. El documento anteriormente recibía el código DE-M-01.			
03	14	01	2025	El presente Manual de Calidad se actualiza con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, en coherencia con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la dinámica institucional, incorporando mejoras en la estructura, alcance y articulación de los procesos.			
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ			PROCESO RESPONSABLE				
Yeimis Vasquez Torres			CPS/ Gestión Integral				
REVISIÓN TÉCNICA SGC							
REVISIÓN TÉCNICA SGC				FECHA			
NOMBRES Y APELLIDOS		DEPENDENCIA RESPONSABLE		DD	MM	AAAA	
Diana Carolina Duarte Galindo		Sub Dirección Técnica		18	12	2024	
APROBÓ RESPONSABLE DEL PROCESO							
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FECHA			
Diana Carolina Duarte Galindo		Subdirectora Técnica		DD	MM	AAAA	
				14	01	2025	
APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO “Si aplica”							
NÚMERO DE ACTA		Nº. 01		FECHA	14	01	2025

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se establece con el propósito de definir los lineamientos para el seguimiento, evaluación y control de los procesos institucionales, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 y la Norma ISO 9001:2015.