



ALCALDÍA DE  
**BUCARAMANGA**

# **MANUAL OPERATIVO**

## **DEL**

### **MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**


#### **INSTITUCIONAL**

#### **MOPI**




Instituto Municipal de  
**Cultura y Turismo**



CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

## 1. TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Marco Legal
5. Definiciones Técnicas
6. Estructura Organizacional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga
7. Marco Estratégico
8. Misión
9. Visión
10. Contexto Interno y Externo
11. Compromiso de la Alta Dirección
12. Roles y Responsabilidades en el Marco de las Líneas de Defensa
13. Instancias Responsables de la Revisión y Aprobación de Documentos Institucionales
14. Ciclo PHVA en los Procesos
15. Administración del Riesgo Institucional
16. Indicadores de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT
17. Integridad
18. Responsable de la Implementación del Plan de Integridad
19. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
20. Políticas del MIPG Integradas al MOPI
21. Enfoque Basado en Procesos
22. Mapa de Procesos Institucional
23. Estructura Funcional de los Procesos
24. Listado de Siglas y Consecutivo por Procesos
25. Estructuración de la Codificación de Documentos en el Manual de Procesos y Procedimientos
26. Códigos de los Procesos según Tipo de Documento
27. Definición de Códigos de los Procesos Caracterizados, Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación
28. Caracterización de Procesos
29. Estructura Jerárquica de los Documentos del Sistema de Gestión Institucional – MOPI (Pirámide Documental)
30. Evaluación y Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

31. Tabla de Referencia de Documentos Consultados

32. Relación de Versiones

33. Cambios de Versión

34. Aprobación del Documento

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		


## **JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL -MOPI**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y con el propósito de fortalecer la gestión institucional basada en procesos, adopta el presente Manual Operativo del Modelo de Operación por Procesos Institucional MOPI como instrumento rector para la articulación, ejecución y mejora continua de su gestión.

El MOPI constituye la estructura operativa que orienta la forma en que la entidad desarrolla sus funciones, define los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, e integra sus políticas, planes, programas y sistemas de gestión.

Este manual describe de manera ordenada y coherente los procesos institucionales, sus interrelaciones, responsabilidades y mecanismos de control, asegurando la eficiencia administrativa, la trazabilidad de la información y la generación de valor público.

Con la implementación del Manual Operativo del MOPI, el Instituto busca consolidar una gestión por procesos moderna, transparente y orientada a resultados, que fortalezca la coordinación interna, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el marco del MIPG.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga busca fortalecer su labor institucional mediante la implementación del Manual Operativo del Modelo de Operación por Procesos Institucional MOPI, en cumplimiento de la normativa vigente y en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.


De acuerdo con la Ley 872 de 2003, se promueve un enfoque basado en procesos, entendido como el conjunto de actividades organizadas que la entidad desarrolla de manera coherente con su realidad institucional. Este enfoque favorece la comunicación, la coordinación y la interrelación entre los procesos, desde sus entradas hasta sus salidas, representadas en los productos o servicios que se entregan a la ciudadanía.

Por su parte, el Decreto 943 de 2014 actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI, reforzando áreas clave como la planificación, la gestión, la evaluación y el seguimiento, para que las entidades públicas alcancen sus metas con mayor eficiencia. En este modelo, el componente de Direccionamiento Estratégico destaca la importancia del modelo de operación por procesos, que identifica y organiza los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación según la complejidad y naturaleza institucional.

Asimismo, el Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015, establece directrices para el Sistema de Gestión previsto en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, con el propósito de articular y coordinar la gestión pública en torno al MIPG, evitando duplicidades y fortaleciendo la eficiencia institucional.

En este contexto, el Manual Operativo del Modelo de Operación por Procesos Institucional – MOPI se constituye en una herramienta esencial para describir, estandarizar y organizar las actividades del Instituto. Su propósito es garantizar una ejecución clara y ordenada, con puntos de control visibles que faciliten el seguimiento, la trazabilidad y la mejora continua por parte de la Alta Dirección y los líderes de proceso.

De esta manera, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga asegura una gestión eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de su misión institucional, optimizando los recursos, fortaleciendo la articulación interna y respondiendo de forma efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

## 2. OBJETIVO

Fortalecer la gestión institucional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga mediante la implementación y aplicación del Manual Operativo del Modelo de Operación por Procesos Institucional MOPI, que permite la estandarización, creación, actualización, disposición y control de los procesos, procedimientos y actividades desarrolladas por la entidad.

Este manual busca asegurar la coherencia, eficiencia y mejora continua en la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, garantizando su alineación con la misión institucional, las necesidades del Instituto y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la norma ISO 9001:2015.


### 2.1. ESPECÍFICOS

- ☞ Fortalecer los mecanismos de sensibilización y capacitación que promuevan la mejora continua, la cultura del autocontrol y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- ☞ Analizar las actividades, tiempos, responsables y controles de cada proceso, con el propósito de garantizar la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios, servidores, colaboradores y demás grupos de interés.
- ☞ Asegurar el uso eficiente, transparente y responsable de los recursos asignados para la ejecución de las actividades institucionales.
- ☞ Evaluar la implementación, eficacia y estandarización de los procedimientos, con el fin de contribuir al fortalecimiento, posicionamiento y competitividad del Instituto, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

## 3. ALCANCE


El Manual Operativo del Modelo de Operación por Procesos Institucional – MOPI aplica a todos los servidores públicos y contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Su propósito es orientar y promover la gestión institucional bajo un enfoque sistémico e integral, a través de una red de interacciones transversales que trascienden los límites de cada dependencia y facilitan el logro de los objetivos estratégicos, misionales y operativos del Instituto.

De esta manera, el MOPI proporciona las herramientas necesarias para fortalecer la eficiencia, la articulación interna, la transparencia administrativa y el cumplimiento de la función misional, integrando los componentes de planeación, gestión, evaluación y mejora continua establecidos en el MIPG.


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

#### 4. 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.


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

- ☞ **Manual Operativo del Modelo:** de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 1993.
- ☞ Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).
- ☞ **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
- ☞ **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 No 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"


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

## 5. DEFINICIONES TÉCNICA

- ☞ **Enfoque basado en procesos:** Es la Identificación y gestión sistemática de los procesos funcionales en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “Enfoque basado en los procesos”.
- ☞ **Mapa de procesos:** Representación gráfica que muestra la estructura e interacciones entre los diferentes procesos que desarrolla la entidad a nivel general.
- ☞ **Proceso:** Se define como una serie de actividades que se desarrollan secuencial y lógicamente con el fin de elaborar un producto o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.
- ☞ **Procesos estratégicos:** Aquellos que orientan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.
- ☞ **Procesos misionales:** Son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la organización; su objetivo fundamental es entregar los productos o servicios que el cliente o usuario requiere para satisfacer sus necesidades. Estos procesos también se conocen como críticos o claves de la organización.
- ☞ **Procesos de apoyo:** Son aquellos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la organización.
- ☞ **Procesos de evaluación y control:** Son aquellos que adelantan las dependencias responsables de verificar que los resultados y acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado.
- ☞ **Actividad:** Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.
- ☞ **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ☞ **Aprobación:** Autorización para la distribución y aplicación de un documento (darle legalidad o normalizar el documento) por la persona idónea que tenga la autoridad sobre los recursos para poder implementar el documento
- ☞ **Control:** Mecanismo para garantizar la disponibilidad de los documentos vigentes que conforman el sistema de calidad. Es toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas.
- ☞ **Documento:** Es toda información perteneciente al Sistema de Gestión Calidad que se registre y almacene en papel, en vídeo, en cinta magnética o en cualquier otro medio. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad, tarea, que se puede ver mediante representación gráfica, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, entre otras.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

- ☞ **Documentos Externos:** Se consideran documentos de origen externos aquellos generados por entidades u organismos externos a la Institución, que establecen disposiciones de obligatorio cumplimiento en el Establecimiento Público, para el normal desarrollo de su operación y la de los Sistemas de Gestión que tenga implementados.
- ☞ **Documentos Internos:** Son los generados (elaborados) e implementados dentro del Establecimiento para interactuar directamente en el Sistema de Gestión de Calidad, mantener registros y estandarizar las actividades ejecutadas al interior del mismo.
- ☞ **Efectividad:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos
- ☞ **Eficacia:** capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinando.
- ☞ **Eficiencia:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- ☞ **Eliminación:** Retiro de un documento del Sistema de Gestión de Calidad de circulación por obsolescencia, esto es, ya sea porque el proceso cambió radicalmente y obligó a que se elaborara un nuevo documento, o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso o sistema de gestión.
- ☞ **Formato:** Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica, convirtiéndose así en un registro
- ☞ **Gestión:** Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.
- ☞ **Instructivo:** Documento que describe en detalle el qué y el cómo de una actividad específica
- ☞ **Modificación:** Es la actualización de un documento con el fin de ponerlo a punto con relación a las mejoras en los procesos
- ☞ **Macroproceso:** Es un conjunto de procesos.
- ☞ **Manual:** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión, orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo
- ☞ **Mejoramiento continuo:** Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una institución, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos.
- ☞ **Punto de control:** Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

- ☞ **Registro:** Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados, para asegurar el cumplimiento y eficacia del SGC.
- ☞ **Revisión:** Verificar que lo documentado coincida con la realidad y viceversa, dicha revisión es ejercida por la persona idónea que conozca sobre el proceso y/o actividades documentadas para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del documento objeto del control, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos
- ☞ **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las expectativas de los clientes.

## 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA

La estructura organizacional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga fue aprobada mediante el Decreto 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".

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5, la estructura interna del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga es la siguiente:

1. Consejo Directivo
2. Dirección General
3. Subdirecciones
  - 3.1 Subdirección Administrativa y Financiera
  - 3.2 Subdirección Técnica
  - 3.3 Subdirección de Turismo
4. Órganos de Asesoría y Control
  - ✓ Oficina Asesora Jurídica
  - ✓ Oficina Asesora de Control Interno
  - 4.1 Comisión de Personal
  - 4.2 Comité de Coordinación del Sistema de Control
  - 4.3 Comité de Planeación
  - 4.4 Comité Incentivo


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

Figura 1. Estructura General

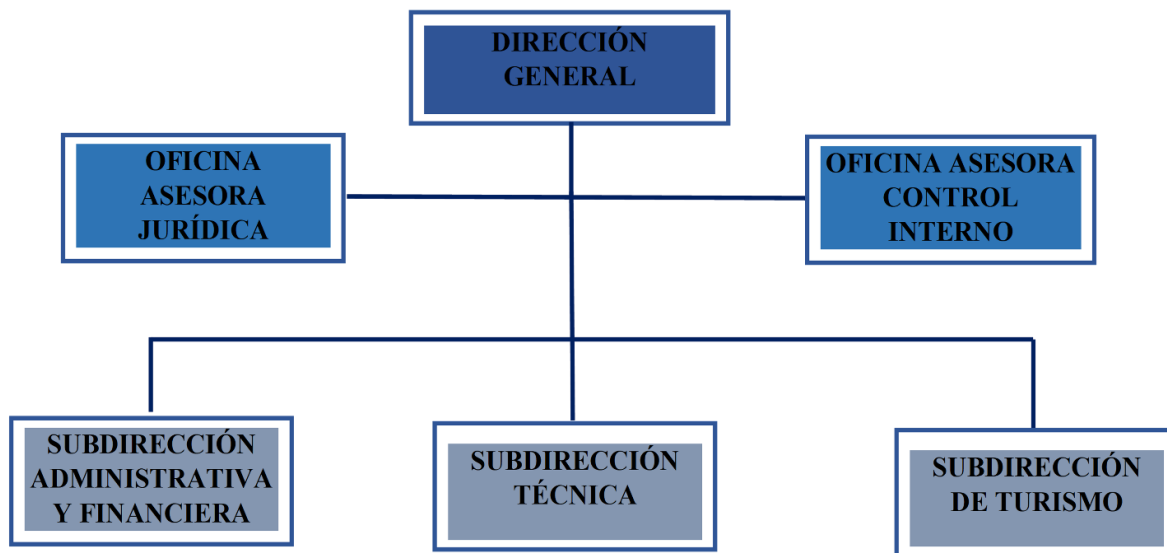



Figura 2. Estructura organizacional articulada con las instancias y comités institucionales del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.



Fuente: Creación propia a partir de información contenida en el Decreto 0017 de 2002 y la Resolución 159 de 2018.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

## 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.

## 8. 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.

## 9. 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.

## 10. 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 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

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

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.

## 11. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN DEL IMCT

La Alta Dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga - IMCT está plenamente comprometida con la gestión eficaz, responsable y transparente de la entidad. Este compromiso se refleja en su disposición para rendir cuentas sobre el desempeño institucional y en la comunicación constante con todos los colaboradores acerca de la importancia de satisfacer los requisitos de los ciudadanos, así como de cumplir con las normativas legales y reglamentarias vigentes.

En este marco, la Alta Dirección ha establecido una Política de Calidad sólida y Objetivos de Calidad claros, orientados a garantizar la mejora continua de los procesos institucionales. Asimismo, se promueve un enfoque basado en procesos y en la identificación y gestión de riesgos, lo que facilita la toma de decisiones fundamentadas y la optimización sostenida de todas las áreas de gestión.

La Alta Dirección lidera las revisiones periódicas del Sistema de Gestión, evaluando los resultados alcanzados frente a los objetivos establecidos, y asegurando la asignación adecuada de recursos humanos, financieros y materiales para garantizar la eficacia de los procesos.


Cada proceso del IMCT cuenta con un responsable designado, encargado de implementar y cumplir los objetivos específicos de su área. Este responsable promueve una cultura de mejora continua y asegura la eficacia de las acciones realizadas, con el apoyo de otros roles estratégicos de la entidad.

Los procedimientos de cada proceso incluyen responsabilidades detalladas, niveles de autoridad definidos y puntos de control establecidos, con el fin de garantizar la calidad, el cumplimiento de los objetivos y la coherencia en la gestión institucional.

La Alta Dirección vela porque todas las responsabilidades y autoridades sean comprendidas y comunicadas adecuadamente dentro del Instituto, promoviendo la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de los estándares de calidad y normativas que rigen al IMCT.

## 12. RESPONSABILIDAD DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS LÍNEAS DE DEFENSA EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

**La línea Estratégica:** De acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Línea Estratégica está conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, quienes orientan, dirigen y supervisan la gestión institucional, asegurando la articulación de los procesos con los objetivos estratégicos de la entidad.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

Su rol consiste en definir las directrices, políticas y estrategias que garanticen el cumplimiento de la misión institucional, así como en tomar decisiones basadas en los resultados del monitoreo y la evaluación del desempeño organizacional.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño apoya esta línea al servir como instancia de articulación, seguimiento y mejora continua del MIPG, promoviendo la cultura de la gestión por resultados y la toma de decisiones informadas dentro de la entidad.

**Primera línea de defensa:** La Primera Línea de Defensa está conformada por los gerentes públicos y los servidores en sus diferentes niveles, quienes son responsables de ejecutar las actividades propias de su proceso y de aplicar las medidas de control interno en el desarrollo de las operaciones diarias de la entidad.

Su función principal es identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a la ejecución de sus tareas, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la correcta aplicación de los procedimientos establecidos. Esta línea constituye la base del sistema de control interno, al asegurar que las actividades se realicen conforme a las normas, políticas y valores institucionales.


**Segunda línea de defensa:** Según los lineamientos del MIPG, la segunda línea de defensa está conformada por los servidores responsables del monitoreo y la evaluación de los controles y de la gestión del riesgo. En el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, la Subdirección Técnica, delegada por la Alta Dirección mediante la Resolución 159 de 2018 como Secretaría Técnica del Comité, ejerce esta función; Sus responsabilidades incluyen la supervisión y seguimiento de temas transversales de la entidad, rindiendo informes periódicos a la Alta Dirección. Esto permite a la entidad mantener un proceso continuo de seguimiento y autoevaluación de la gestión, generar alertas oportunas y orientar a los líderes de proceso de la primera línea de defensa, así como apoyar a la Línea Estratégica en la toma de decisiones.

**Tercera línea de defensa:** La tercera línea de defensa corresponde a la función de auditoría interna, que actúa de manera independiente y objetiva para evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno. Su labor se centra en verificar el cumplimiento y desempeño de la primera y segunda línea de defensa, identificando hallazgos, riesgos y oportunidades de mejora; Los resultados se presentan a la Alta Dirección mediante informes con recomendaciones que fortalecen la gestión institucional y apoyan la toma de decisiones estratégicas.


### **13. INSTANCIAS RESPONSABLES DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES**

Corresponde al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT, ejercer la función de revisión, validación, aprobación y seguimiento de los instrumentos de planeación, gestión y control que orientan el desempeño institucional, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

A. El Comité tiene a su cargo la revisión y aprobación de los siguientes documentos e instrumentos:

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

- ✍ Plan Estratégico Institucional - PEI y su articulación con el Plan de Desarrollo Municipal.
  - ✍ Planes de Acción Institucionales y de Gestión.
  - ✍ Planes Institucionales derivados del MIPG, tales como: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- o su equivalente en el Programa de Transparencia y Ética Pública, Plan Institucional de Archivos -PINAR, Plan Anual de Adquisiciones, Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -- PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Bienestar, Plan de Gestión Documental -PGD, Plan de Gobierno Digital, Plan Institucional de Capacitación -PIC.
  - ✍ Plan de Mejora Institucional o de Mejoramiento Continuo.
  - ✍ Políticas institucionales, incluyendo las adoptadas en el marco de las políticas del MIPG Resolución 159 del 2018.
  - ✍ Objetivos estratégicos e institucionales, así como su actualización y alineación con el plan de desarrollo.
  - ✍ Matriz consolidada de riesgos institucionales y las políticas de administración del riesgo.
  - ✍ Matriz consolidada de indicadores de gestión, con su respectiva trazabilidad hacia los objetivos institucionales.
  - ✍ Informes de avance y resultados del MIPG, del FURAG, de auditorías internas y externas, y de seguimiento al Plan de Acción.
  - ✍ Informes de autoevaluación institucional y de rendición de cuentas.
  - ✍ Actualizaciones o nuevas versiones de políticas y manuales del proceso de gestión integral, respecto a su adopción e implementación institucional
  - ✍ Estrategias institucionales y proyectos transversales que incidan en el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la gestión pública.
  - ✍ Creación o actualización de Mesas Técnicas o Subcomités relacionados con la gestión institucional, su composición y alcance.
- B. El Comité orientará la adecuada implementación del MOPI, asegurando que los procesos institucionales estén alineados con el direccionamiento estratégico, los planes institucionales y las políticas del MIPG, promoviendo la mejora continua y la eficacia en la gestión del Instituto.
- C. Corresponde a la Mesa Técnica de Optimización Institucional y Simplificación de Procesos revisar, validar y aprobar los documentos de carácter transversal del Instituto Municipal de Cultura y Turismo


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

de Bucaramanga -IMCT, tales como el Instructivo de Control de Documentos y Registros y demás instrumentos que impacten varias áreas del Sistema de Gestión de Calidad.

- D. La mesa técnica tiene como propósito garantizar la estandarización, actualización y coherencia de la documentación institucional, en concordancia con las directrices del MIPG y las normas aplicables al Sistema Integrado de Gestión. Para tal fin, se conformará con un delegado de la Subdirección Técnica, uno de Dirección, uno de la Subdirección Administrativa y Financiera, y uno de la Subdirección de Turismo. Por su parte, los documentos específicos de cada proceso serán implementados y actualizados directamente por la líder del proceso correspondiente.
- E. Corresponde a los Líderes de Proceso revisar, validar y aprobar los documentos y registros asociados a su proceso, tales como la caracterización del proceso, procedimientos, guías, instructivos, manuales, formatos, riesgos e indicadores de gestión, así como demás documentos de carácter operativo. Su función garantiza que los documentos reflejen fielmente las actividades del proceso y cumplan con los lineamientos internos y normativos aplicables.
- F. Los documentos deben ser estandarizados y verificados antes de su implementación, garantizando su coherencia con el Modelo de Operación por Procesos Institucional MOPI, el procedimiento GI-P-01 Control de Documentos, la Guía GI-G-01 Elaboración, Codificación y Aprobación de Documentos, y los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT.
- G. Una vez aprobados, el líder del proceso deberá remitirlos formalmente a la Subdirección Técnica, al correo institucional [gestiondecualidad@imct.gov.co](mailto:gestiondecualidad@imct.gov.co), junto con la solicitud de aprobación firmada, para su codificación, asignación de fecha, control de versión, inclusión en el Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión y su publicación en el SharePoint y en la red interna de calidad del IMCT.

Nota: las caracterizaciones no deben ir al Comité Institucional, salvo que se trate de una nueva creación o modificación de proceso que impacte la estructura general del MOPI, en ese caso, el Comité podría validar el cambio del mapa de procesos, pero no cada caracterización individual.

- H. Socialización de los documentos aprobados y actualizados: Es responsabilidad del Líder del Proceso garantizar la socialización y divulgación oportuna de los documentos aprobados y actualizados con todo el personal involucrado en su implementación. Esta actividad tiene como propósito asegurar que los funcionarios conozcan las versiones vigentes de los documentos, evitando el uso de información obsoleta o no controlada y promoviendo la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT.
- I. La Subdirección Técnica, a través del profesional de apoyo encargado del proceso de Gestión Integral, delegado por el Subdirector(a) Técnico(a), es responsable de realizar la revisión técnica, validación e inclusión de los documentos en el Sistema de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

Esta labor garantiza que los documentos cumplan con los lineamientos institucionales, mantengan coherencia con el modelo de gestión adoptado y se conserven actualizados dentro del sistema de control documental.

- J. Gestión y control de los documentos: El manejo, control, conservación y disposición final de los documentos y registros generados en el marco del Sistema de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga -IMCT, se realizará conforme a lo establecido en el Procedimiento Institucional de Gestión Documental y Control de Documentos y Registros, garantizando el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos y demás disposiciones normativas vigentes.

#### 14. EL CICLO PHVA EN LOS PROCESOS

El Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) es una herramienta esencial para la mejora continua en instituciones como el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Su aplicación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG permite fortalecer un proceso integral de mejora que impacta directamente en la eficiencia institucional, la competitividad y la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Este enfoque metodológico proporciona una estructura sistemática para optimizar los procesos internos del Instituto, garantizando una atención más efectiva a los ciudadanos y un uso eficiente de los recursos disponibles.

Durante la fase de **Planificar** (P), se establecen los objetivos, metas y estrategias alineadas con las políticas institucionales y las necesidades locales, asegurando que cada acción contribuya al mejoramiento continuo.

En la etapa de **Hacer** (H), se ejecutan las actividades planificadas, promoviendo el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia y transparencia.


La fase de **Verificar** (V) permite realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados, identificando desviaciones o no conformidades que requieran acciones de mejora.

Finalmente, en la fase de **Actuar** (A), se implementan las acciones correctivas y preventivas necesarias, consolidando los aprendizajes y asegurando que el ciclo se mantenga en permanente evolución.

Al integrar el Ciclo PHVA en la gestión institucional, el Instituto no solo optimiza su operatividad interna, sino que también fortalece su capacidad de respuesta, transparencia y sostenibilidad, consolidándose como una entidad comprometida con la excelencia en la gestión pública.

#### OBJETIVOS DEL CICLO PHVA

**Planificar:** Definir los objetivos institucionales y los medios para alcanzarlos, en coherencia con las políticas, estrategias y necesidades de los grupos de interés. En esta etapa se formulan los planes, se identifican los riesgos y se establecen los recursos requeridos para el desarrollo de los procesos.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

**Hacer:** Ejecutar lo planificado. Es recomendable implementar pruebas piloto o ejercicios de validación antes de la aplicación general del proceso. Durante la ejecución pueden surgir oportunidades de mejora que contribuyen al ajuste y optimización de las actividades.

**Verificar:** Evaluar y medir los resultados alcanzados frente a los objetivos establecidos. Esta fase implica la revisión de indicadores, evidencias y resultados, garantizando la coherencia con las políticas institucionales y la planeación inicial.

**Actuar:** Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas del análisis de los resultados. Se estandarizan los cambios realizados, se fortalecen las competencias del personal mediante capacitación, y se establecen mecanismos de seguimiento para asegurar la sostenibilidad del mejoramiento continuo.

El objetivo de la evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos institucionales del IMCT, orientándolos al cumplimiento de los estándares de calidad, las normativas vigentes y las expectativas de los ciudadanos. Este proceso se desarrolla mediante la medición del desempeño, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y la retroalimentación permanente entre los actores involucrados.

## 15. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS


El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga implementa la Gestión del Riesgo como un componente transversal de su Modelo Operativo por Procesos Institucional - MOPI, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y del Modelo Estándar de Control Interno -MECI.

La gestión del riesgo tiene como propósito identificar, analizar, evaluar y tratar los eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos.

La entidad cuenta con una Política de Administración del Riesgo, adoptada mediante el Acta N.º 2 del 28 de junio de 2024, aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno. Esta política establece los principios, responsabilidades, metodología y criterios institucionales para la identificación, valoración, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos, con el propósito de fortalecer la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El MOPI referencia dicha política como documento complementario y orientador. Por tanto, las actividades específicas de gestión del riesgo, como la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y seguimiento de riesgos, se desarrollan conforme a lo definido en la Política de Administración del Riesgo y la Metodología Institucional, la cual se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión Documental de la entidad.

Cada proceso debe incorporar dentro de su caracterización la matriz de riesgos, en la que se evidencian los riesgos asociados a sus objetivos, los controles existentes y las acciones de mejora o mitigación.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	


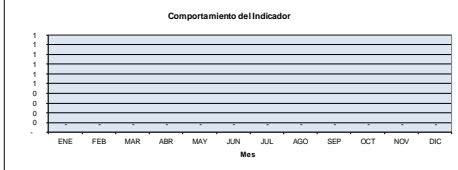



El seguimiento a estos riesgos se realiza cuatrimestralmente en coordinación con la Subdirección Técnica y la Oficina de Control Interno, conforme a los lineamientos establecidos en el Plan Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno.

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los procesos del Instituto y su cumplimiento depende de la articulación entre los líderes de proceso, la Dirección General, las Subdirecciones y la Oficina de Control Interno.

## 16. INDICADORES DE GESTIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA – IMCT


Los indicadores de gestión son herramientas esenciales para medir y evaluar el desempeño de los procesos, actividades y objetivos establecidos en el IMCT. Estos indicadores permiten hacer un seguimiento efectivo de los logros, identificar áreas de mejora y asegurar que la entidad esté alineada con sus metas estratégicas.

Figura 3. Ficha de Indicadores por proceso

CÓDIGO: GI-F-04	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN		 Instituto Municipal de Cultura y Turismo	INFORMACION OPERACIONAL																																																																					
VERSIÓN: 03	GESTIÓN INTEGRAL - GI			REGISTRO DE RESULTADOS Y FECHA DEL REPORTE																																																																					
FA: 18/06/2024				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Datos / Periodo</th> <th>ENE</th> <th>FEB</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAY</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SEP</th> <th>OCT</th> <th>NOV</th> <th>DIC</th> <th>Ponderado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESULTADO</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>#DIV/0!</td> </tr> <tr> <td>NUMERADOR</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>DENOMINADOR</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>												Datos / Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Ponderado	RESULTADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!	NUMERADOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	DENOMINADOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Datos / Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Ponderado																																																												
RESULTADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!																																																											
NUMERADOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																											
DENOMINADOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																											
IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				GRÁFICA																																																																					
PROCESO / SUBPROCESO	3. Gestión Integral - GI		TIPO DE PROCESO																																																																						
RESPONSABLE DEL PROCESO				ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR																																																																					
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:				(Escriba según sea el grado de cumplimiento bajo, medio, alto) <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="background-color: #28a745; padding: 5px; font-weight: bold;">ALTO</div>    </div>																																																																					
NOMBRE DEL INDICADOR			No. Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>UNIDAD DE MEDIDA</th> <th>VARIABLE</th> <th>EXPLICACION DE LA VARIABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Numerador</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Denominador</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		Numerador			Denominador																																																		
UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE																																																																							
	Numerador																																																																								
	Denominador																																																																								
OBJETIVO DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE INDICADOR:</th> <th>EFICIENCIA</th> <th>X</th> <th>FRECUENCIA MEDICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Otro ¿cual?</td> </tr> </tbody> </table>												TIPO DE INDICADOR:	EFICIENCIA	X	FRECUENCIA MEDICION												Otro ¿cual?																																										
TIPO DE INDICADOR:	EFICIENCIA	X	FRECUENCIA MEDICION																																																																						
			Otro ¿cual?																																																																						
POLÍTICA MIPG				<table border="1"> <thead> <tr> <th>PERIODO REPORTADO</th> <th>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo del 2025</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Septiembre del 2025</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												PERIODO REPORTADO	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	Marzo del 2025		Septiembre del 2025																																																					
PERIODO REPORTADO	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS																																																																								
Marzo del 2025																																																																									
Septiembre del 2025																																																																									
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>PRODUCTO</th> <th>PLAZO</th> <th>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	ACTIVIDAD	PRODUCTO	PLAZO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO																																																					
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	ACTIVIDAD	PRODUCTO	PLAZO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO																																																																					
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO</th> <th>VERSIÓN</th> <th>FECHA DE</th> <th>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</th> <th>RESPONSABLE DEL CAMBIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>01</td> <td>25/10/2023</td> <td>Version inicial</td> <td>Contratista Calidad Dependencia Gestión integral</td> </tr> <tr> <td></td> <td>02</td> <td>22/02/2024</td> <td>Actualización de la plantilla</td> <td>Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso</td> </tr> <tr> <td></td> <td>03</td> <td>18/06/2024</td> <td>Actualización de la información</td> <td>Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso</td> </tr> </tbody> </table>												CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO		01	25/10/2023	Version inicial	Contratista Calidad Dependencia Gestión integral		02	22/02/2024	Actualización de la plantilla	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso		03	18/06/2024	Actualización de la información	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso																																						
CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO																																																																					
	01	25/10/2023	Version inicial	Contratista Calidad Dependencia Gestión integral																																																																					
	02	22/02/2024	Actualización de la plantilla	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso																																																																					
	03	18/06/2024	Actualización de la información	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso																																																																					
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO DE GESTIÓN</th> <th>SENTIDO DEL INDICADOR</th> <th>RANGO DE MEDICIÓN</th> <th>RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Creciente</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												RANGO DE GESTIÓN	SENTIDO DEL INDICADOR	RANGO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN		Creciente																																																				
RANGO DE GESTIÓN	SENTIDO DEL INDICADOR	RANGO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN																																																																						
	Creciente																																																																								
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>PRODUCTO</th> <th>PLAZO</th> <th>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	ACTIVIDAD	PRODUCTO	PLAZO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO																																																					
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	ACTIVIDAD	PRODUCTO	PLAZO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO																																																																					
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO</th> <th>VERSIÓN</th> <th>FECHA DE</th> <th>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</th> <th>RESPONSABLE DEL CAMBIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>01</td> <td>25/10/2023</td> <td>Version inicial</td> <td>Contratista Calidad Dependencia Gestión integral</td> </tr> <tr> <td></td> <td>02</td> <td>22/02/2024</td> <td>Actualización de la plantilla</td> <td>Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso</td> </tr> <tr> <td></td> <td>03</td> <td>18/06/2024</td> <td>Actualización de la información</td> <td>Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso</td> </tr> </tbody> </table>												CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO		01	25/10/2023	Version inicial	Contratista Calidad Dependencia Gestión integral		02	22/02/2024	Actualización de la plantilla	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso		03	18/06/2024	Actualización de la información	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso																																						
CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO																																																																					
	01	25/10/2023	Version inicial	Contratista Calidad Dependencia Gestión integral																																																																					
	02	22/02/2024	Actualización de la plantilla	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso																																																																					
	03	18/06/2024	Actualización de la información	Contratista del proceso de Gestión Integral, Lider del proceso																																																																					
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO DE MEDICIÓN</th> <th>FECHA ESTABLECIDA DE LA META</th> <th>FECHA DEL REPORTE</th> <th>Alto</th> <th>Medio</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>80%</td> <td>50%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>100%</td> <td>79%</td> <td>49%</td> </tr> </tbody> </table>												RANGO DE MEDICIÓN	FECHA ESTABLECIDA DE LA META	FECHA DEL REPORTE	Alto	Medio	Bajo				80%	50%	0%				100%	79%	49%																																								
RANGO DE MEDICIÓN	FECHA ESTABLECIDA DE LA META	FECHA DEL REPORTE	Alto	Medio	Bajo																																																																				
			80%	50%	0%																																																																				
			100%	79%	49%																																																																				
FORMULA DEL INDICADOR				<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN</th> <th>Elaboro:</th> <th>Reviso:</th> <th>Aprobo:</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Profesional de apoyo del área de Sistema Gestión de Calidad</td> <td>Subdirectora Técnica, Proceso Gestión Integral</td> <td>Comité Institucional de Gestión y desempeño</td> <td>28/06/2024</td> </tr> </tbody> </table>												RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN	Elaboro:	Reviso:	Aprobo:	Fecha		Profesional de apoyo del área de Sistema Gestión de Calidad	Subdirectora Técnica, Proceso Gestión Integral	Comité Institucional de Gestión y desempeño	28/06/2024																																																
RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN	Elaboro:	Reviso:	Aprobo:	Fecha																																																																					
	Profesional de apoyo del área de Sistema Gestión de Calidad	Subdirectora Técnica, Proceso Gestión Integral	Comité Institucional de Gestión y desempeño	28/06/2024																																																																					

## 17. INTEGRIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga adoptó la Política de Integridad mediante la Resolución 159 de 2018, en la que asume sus principios, compromisos y políticas. Asimismo, a través del Plan de Integridad, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

Desempeño el 28 de junio de 2024, se contribuye al desarrollo organizacional al definir las expectativas de comportamiento de los servidores de la entidad. Este plan fomenta un estilo de dirección unificado y transparente, incrementa la credibilidad y confianza de las partes interesadas, y fortalece una cultura orientada al cumplimiento de los fines del Instituto mediante la implementación de los valores institucionales, que son:

- ☞ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- ☞ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ☞ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ☞ **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ☞ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## 17.1 RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE INTEGRIDAD

Para el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, la implementación del código de integridad es liderada por la Subdirección Administrativa y Financiera, desde el área del Talento Humano


## 18. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN -MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG opera a través de un conjunto de siete dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno. La implementación articulada e interconectada de estas dimensiones permite el funcionamiento eficaz del MIPG.


Este modelo se enfoca en las prácticas y procesos que las entidades públicas llevan a cabo para transformar insumos en resultados, con el fin de generar los impactos deseados. En otras palabras, busca una gestión y un desempeño institucional que generen valor público. A continuación, se presentan las dimensiones y políticas que componen el MIPG:

Tabla 1: Articulación de las Políticas del MIPG con el MOPI del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga

Dimensión	Propósito	Política	Propósito
-----------	-----------	----------	-----------

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	


<b>Talento Humano</b>	<p>Ofrecer a la entidad pública las herramientas para gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, las normas que les rigen en materia de personal, y la garantía del derecho fundamental al diálogo social y a la concertación como principal mecanismo para resolver las controversias laborales.</p>	<b>Gestión Estratégica del Talento Humano</b>	Permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que contribuya a cumplir con la misión institucional y los fines del Estado, para lograr su propio desarrollo personal y laboral.
		<b>Integridad</b>	Desarrollar mecanismos que faciliten la institucionalización de la política de integridad en las entidades públicas con miras a garantizar un comportamiento probo de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado.
<b>Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>	<p>Definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.</p>	<b>Planeación Institucional</b>	Permitir que las entidades definan la ruta estratégica y operativa que guiará la gestión de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.
		<b>Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público</b>	Permitir que las entidades utilicen los recursos presupuestales de que disponen de manera apropiada y coherente con el logro de metas y objetivos institucionales, ejecutar su presupuesto de manera eficiente, austera y transparente y llevar un adecuado control y seguimiento.
		<b>Compras y contratación pública</b>	Permitir que las entidades estatales gestionen adecuadamente sus compras y contrataciones públicas a través de plataformas electrónicas, lineamientos normativos, documentos estándar, instrumentos de agregación de

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	


			demanda y técnicas de aprovisionamiento estratégico que, como proceso continuo, estructurado y sistemático de generación de valor.
<b>Gestión con Valores para el Resultado</b>	<p>Permitir que la entidad realice las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.</p>	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal.
		Gobierno Digital	Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
		Seguridad Digital	Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, así como en la creación e implementación de instrumentos de resiliencia, recuperación y respuesta nacional en un marco de cooperación, colaboración y asistencia.
		Defensa Jurídica	Buscar que las entidades orienten sus actividades en el marco de un modelo de Gerencia Jurídica Pública eficiente y eficaz

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

			que permita lograr de manera sostenible una disminución del número de demandas en su contra y del valor de las condenas a su cargo.
		Mejora Normativa	Promover el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias, a fin de lograr que las normas expedidas por la Rama Ejecutiva del Poder Público, en los órdenes nacional y territorial, revistan los parámetros de calidad técnica y jurídica y resulten eficaces, eficientes, transparentes, coherentes y simples, en aras de fortalecer la seguridad jurídica y un marco regulatorio y reglamentario que facilite el emprendimiento, la competencia, la productividad, el desarrollo económico y el bienestar social.
		Servicio al Ciudadano	Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
		Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación - incluyendo la rendición de cuentas de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana
		Racionalización de Trámites	Reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización,

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

			simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.
<b>Evaluación de resultados</b>	Promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.	Seguimiento y Evaluación	Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
<b>Información y Comunicación</b>	Garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción	Articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.
		Gestión Documental	Lograr mayor eficiencia para la implementación de la gestión documental y Administración de Archivos para propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

			públicos y las entidades del Estado.
		Gestión de la Información Estadística	Generar y disponer la información estadística, así como la de sus registros administrativos, de acuerdo con los lineamientos establecidos, para mejorar la efectividad de su gestión y planeación basada en evidencias; garantizando una continua disponibilidad de información de calidad a lo largo del ciclo de la política pública.
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Plantear la importancia de que las entidades conserven y compartan su conocimiento para dinamizar el ciclo de la política pública, facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre los servidores y dependencias y promover buenas prácticas de gestión	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y, además, propicie su transformación en entidades que, a través de su dinámica, faciliten la innovación institucional en el marco de un Estado eficiente y productivo.
Control Interno	Se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno	Control Interno	Se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno

## 19. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El cumplimiento de los objetivos institucionales y de la misión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga requiere una gestión orientada por procesos. Este enfoque facilita la colaboración integral entre las diferentes áreas, generando un mayor valor en la entrega de productos y servicios.

El modelo de operación por procesos es fundamental para fortalecer la estructura funcional, ya que permite una articulación eficaz entre los procesos y las áreas funcionales. Esto contribuye al equilibrio

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

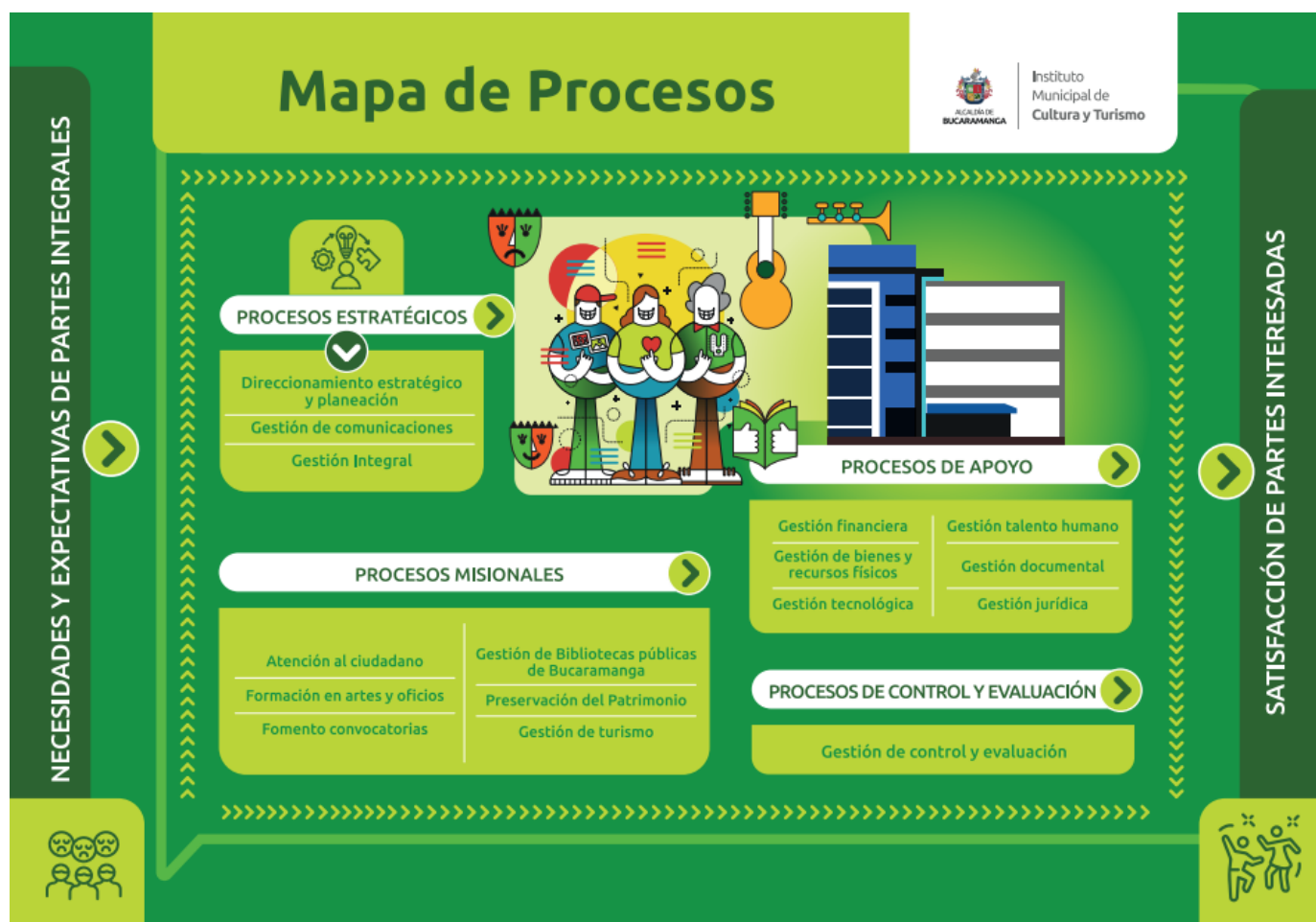
de la gestión, mejora la comunicación interna y externa, fomenta el trabajo en equipo, incrementa la productividad y asegura el logro de los objetivos institucionales.


## 20. 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.

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

Figura 4. Mapa De Procesos



CÓDIGO: GI-M-01	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA:	GESTIÓN INTEGRAL	

## 21. ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LOS PROCESOS

### PROCESOS ESTRATÉGICOS


Los procesos estratégicos incluyen actividades relacionadas con la planificación institucional y el establecimiento de políticas y estrategias, la definición de objetivos estratégicos y de calidad, la gestión de la comunicación interna y externa, y la garantía de disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión y los objetivos del Instituto. Estos procesos permiten orientar y coordinar la operación de los demás procesos, asegurando la coherencia con el direccionamiento estratégico y la generación de valor público.



### PROCESOS MISIONALES:



Los procesos misionales comprenden todas las actividades y operaciones que permiten al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga -IMCT cumplir directamente su objeto social y atender de manera efectiva las necesidades de la ciudadanía. Estos procesos incluyen la planificación, ejecución y seguimiento de programas, proyectos y servicios culturales y turísticos, la provisión de experiencias y productos de calidad, y la generación de resultados tangibles que contribuyen al bienestar cultural y turístico del municipio.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

A través de los procesos misionales, el Instituto asegura la entrega eficiente de bienes y servicios, el cumplimiento de sus compromisos institucionales y la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía, fortaleciendo su valor público y su reputación como entidad promotora de la cultura y el turismo.

## ✍ PROCESOS DE APOYO


Los procesos de apoyo comprenden todas las actividades destinadas a proveer los recursos, servicios y soporte necesarios para el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de control del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga - IMCT.

Estos procesos aseguran la disponibilidad de recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos, permitiendo que los demás procesos se ejecuten de manera eficiente y eficaz, garantizando la continuidad operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.



## ✍ PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN:

Los procesos de evaluación comprenden todas las actividades destinadas a medir, monitorear y analizar el desempeño institucional, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	




Estos procesos incluyen la recolección y análisis de datos, la auditoría interna, y la implementación de acciones correctivas y preventivas, asegurando la mejora continua y la alineación con los objetivos institucionales.

La información generada por estos procesos sirve como insumo para la toma de decisiones y la optimización de la gestión en todas las áreas del Instituto.

## 22. LISTADO DE SIGLAS Y CONSECUTIVO POR PROCESOS

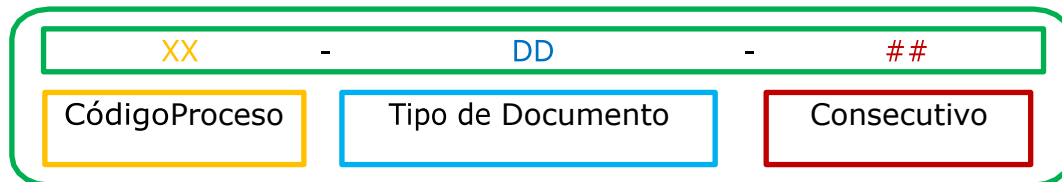
Tabla 2: Listado De Siglas

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
	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

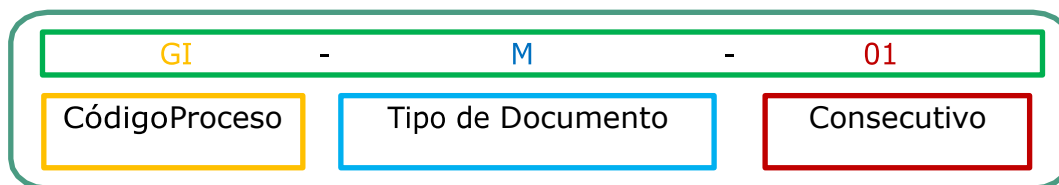
CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

Control y Evaluación	16.	Gestión de Control y Evaluación	GCE
----------------------	-----	---------------------------------	-----

### 23. ESTRUCTURACIÓN DE LA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS




EJEMPLO:




### 24. CÓDIGOS DE LOS PROCESOS SEGÚN TIPO DE DOCUMENTO

Tabla 3. Códigos De Los Procesos

CÓDIGO PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO
C	Caracterización	El consecutivo, de carácter numérico, representa la secuencia de la documentación, comenzando con el número 01 para cada proceso.
M	Manual	
P	Procedimiento	
MP	Mapa de proceso	
F	Formatos	
I	Instructivos	

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

G	Guías	
PO	Política	
MF	Manual de Funciones	
CO	Código	
R	Reglamento	
PL	Plan	
PG	Programa	
LN	Lineamiento	
PT	Protocolo	
ES	Estrategias	
DT	Documento Técnico	
FT	Ficha técnica	
CPI	Caracterización de Partes Interesadas	
O	Otros	Los documentos "otros" en el Sistema de Gestión, como registros, plantillas, folletos entre otros, son indispensables para respaldar las actividades operativas y administrativas. Aunque no poseen la misma jerarquía que los documentos centrales, son esenciales para garantizar el funcionamiento y la gestión eficiente del sistema.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

## 25. DEFINICIÓN DE CÓDIGOS DE LOS PROCESOS CARACTERIZADOS, ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACIÓN


**Tabla 4. Códigos De Los Procesos**

N°	PROCESO	CODIGO DEL PROCESO
1.	Direccionamiento Estratégico y Planeación	DEP-C-1
2.	Gestión de Comunicaciones	GC-C-1
3.	Gestión Integral	GI-C-01
4.	Atención al Ciudadano	AC-C-1
5.	Gestión de Bibliotecas Públicas de Bucaramanga	GBPB-C-1
6.	Preservación del Patrimonio	PAT-C-1
7.	Formación en Artes y Oficios	EMA-C-1
8.	Fomento Convocatorias	CON-C-1
9.	Gestión de Turismo	GTU-C-1
10.	Gestión Financiera	GF-C-1
11.	Gestión del Talento Humano	GTH-C-1
12.	Gestión de Bienes y Recursos Físicos	GBRF-C-1
13.	Gestión Documental	GD-C-1
14.	Gestión Tecnológica	GT-C-1
15.	Gestión Jurídica	GJ-C-1
16.	Gestión de Control y Evaluación	GCE-C-1

## 26. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

A continuación, se presenta la caracterización de procesos, desglosando los elementos esenciales de la siguiente manera: tipo de proceso, proceso, subproceso, objetivo general, alcance, responsable, proveedores internos y externos, entradas del proceso, actividades, salidas del proceso, clientes internos y externos, riesgos asociados, recursos, documentos relacionados, requisitos legales, indicadores de gestión y requisitos normativos.

- ☞ La caracterización de procesos consiste en la descripción detallada de los elementos clave de cada proceso, organizada de la manera indicada.
- ☞ **Objetivo del proceso:** Detalla de manera precisa el logro específico esperado al ejecutar el proceso, describiendo los resultados que deben cumplir con los requisitos previamente establecidos.
- ☞ **Alcance del proceso:** Define la actividad inicial y la actividad final del proceso, delimitando claramente su inicio y su conclusión.
- ☞ **Responsable o líder del proceso:** Especifica el cargo del funcionario encargado de la gestión y ejecución del proceso.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

- ☞ **Actividades del proceso:** Conjunto de operaciones o tareas específicas realizadas por una persona o entidad para cumplir con los objetivos del proceso.
- ☞ **Entradas al proceso:** Se refieren a todos los recursos, componentes, materiales o información necesarios para iniciar y llevar a cabo un proceso, estos elementos son fundamentales para que el proceso se ejecute de manera eficiente y cumpla con los objetivos establecidos. Estas entradas son esenciales para el inicio del proceso y determinan la calidad y eficiencia de las tareas a realizar.
- ☞ **Proveedores internos:** Se refiere a los otros procesos dentro del sistema que suministran sus salidas (resultados) a este proceso en particular. Estos proveedores son responsables de generar y entregar los productos o servicios que serán utilizados como entradas por el proceso siguiente.


En un contexto de gestión de procesos, los proveedores internos son fundamentales para garantizar la fluidez y la eficiencia del sistema en su conjunto, ya que sus entregas impactan directamente en la calidad y el rendimiento de los procesos.

- ☞ **Proveedores externos:** Se refiere a las entidades, ya sean públicas o privadas, o personas fuera del sistema organizacional que suministran los insumos o materiales necesarios para llevar a cabo el proceso. Estos proveedores proporcionan recursos esenciales que el proceso necesita para continuar su desarrollo y alcanzar los resultados esperados.
- ☞ **Salidas del proceso:** Se refiere a los resultados o productos generados como consecuencia de la ejecución de las actividades del proceso. Estas salidas son el fruto del trabajo realizado y representan el cumplimiento de los objetivos establecidos, ya sea en forma de bienes, servicios o información, dependiendo del tipo de proceso.

Las salidas son fundamentales para evaluar la eficiencia y efectividad del proceso, ya que indican si se lograron los resultados esperados.

- ☞ **Usuarios internos:** Son los miembros de la institución que reciben los resultados de un proceso anterior dentro de la misma entidad. Estos usuarios forman parte de una red interna de proveedores y clientes, donde cada proceso genera salidas que se convierten en insumos para el siguiente. Así, los usuarios internos dependen de los resultados de otros procesos dentro de la institución para realizar sus actividades y contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- ☞ **Usuarios externos:** Se refiere a los individuos o entidades que reciben la prestación del servicio o el producto entregado por la institución. Estos usuarios se encuentran fuera de la organización y son los destinatarios finales de los bienes o servicios que la entidad produce o proporciona. Su satisfacción y necesidades son fundamentales para el éxito de la organización, ya que su experiencia influye directamente en la percepción y la reputación de la entidad.
- ☞ **Recursos se determinan según los siguientes criterios:**

- a. **Talento humano:** El personal capacitado y cualificado necesario para llevar a cabo las actividades del proceso.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

- b. Tecnología: Las herramientas, sistemas y equipos tecnológicos requeridos para optimizar el proceso y garantizar su eficiencia.
- c. Ambiente de trabajo: El entorno físico y cultural que facilita el desempeño adecuado de las tareas, asegurando condiciones de bienestar y productividad.
- d. Infraestructura: Las instalaciones y recursos materiales necesarios, como espacios de trabajo, equipos, maquinaria y otros recursos físicos que soportan las actividades del proceso.


Estos recursos son esenciales para que los procesos se desarrollen de manera efectiva y se logren los objetivos establecidos.


- ☞ **Documentos internos:** Son aquellos documentos que la entidad genera para el normal desarrollo de las actividades en cada uno de sus procesos. Estos documentos son utilizados para guiar, regular y registrar las acciones realizadas, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y asegurando la correcta ejecución de las tareas dentro de la organización. Los documentos internos pueden incluir manuales, informes, procedimientos operativos, políticas y cualquier otro tipo de documento necesario para el funcionamiento eficiente de los procesos.
- ☞ **Documentos externos:** Son aquellos documentos que la entidad no genera, pero que utiliza para el normal desarrollo de las actividades en cada uno de los procesos. Como su nombre indica, estos documentos provienen de otras entidades y son esenciales para el cumplimiento de normativas, regulaciones o requisitos externos. Pueden incluir contratos, regulaciones gubernamentales, informes de proveedores, acuerdos de colaboración, entre otros, que permiten a la organización llevar a cabo sus actividades de manera adecuada y conforme a las exigencias externas.
- ☞ **Indicadores de gestión:** Son parámetros utilizados para evaluar y medir el rendimiento de un proceso, área o actividad dentro de una organización. Estos indicadores proporcionan información clave sobre el grado de eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos establecidos. Los indicadores de gestión permiten monitorear el progreso, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar los procesos.

En la caracterización de los procesos se deben enunciar los indicadores a través de los cuales se ha de efectuar el seguimiento y medición al proceso

Plantilla de caracterización: Es una herramienta utilizada para describir y analizar detalladamente un proceso, actividad o entidad. Su propósito es proporcionar un formato estructurado que facilite la recopilación y organización de la información relevante, permitiendo una visión clara y completa de las características esenciales de lo que se está evaluando.

## 27. PLANTILLA DE LAS CARACTERIZACIONES:

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

CÓDIGO: GE-C-01	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATEGICA							 Instituto Municipal de Cultura y Turismo	
VERSIÓN: 02									
FA: 28/06/2024									
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PROCESO									
OBJETIVO									
ALCANCE									
POLÍTICA ASOCIADA DEL MIPG							TIPO DE PROCESO		
LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO						Líder Operativo:(Área responsable)			
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
TIPO DE PROVEEDOR	PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
								INTERNO	EXTERNO
			P						
			H						
			V						
			A						
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO									
NORMATIVIDAD									
JERARQUÍA DE LA NORMA	NUMERO	FECHA DE EXPEDICIÓN	TÍTULO DE LA NORMA		ARTÍCULO(S)	DESCRIPCIÓN ESPECIFICA	TIPO NORMA	LINK	
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES									
N°	TIPO	INDICADORES			META	FRECUENCIA	FORMULA		
CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO									
VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO					RESPONSABLE DEL CAMBIO		
RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN									
Elaboro:		Reviso:			Aprobó:		Fecha		

## 28. DESCRIPCIÓN ESTRATÉGICA DE LOS PROCESOS

La siguiente tabla presenta los procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT, clasificados según su tipo: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control. Para cada proceso se identifica su objetivo principal, orientado a garantizar el cumplimiento de la misión institucional, la prestación de servicios de calidad, la eficiencia en la gestión y el fortalecimiento del valor público, así como el responsable de su ejecución y seguimiento.




CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

Tabla 3: Objetivos por procesos


TIPO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO PROCESO	RESPONSABLE
<b>Estratégicos</b>	<b>Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>	Definir y consolidar un marco estratégico que oriente la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y proyectos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, asegurando su alineación con las necesidades y expectativas de los grupos de valor, la eficiencia en el uso de los recursos, la sostenibilidad institucional y la mejora continua de la gestión cultural y turística.	<b>Dirección General</b>
<b>Estratégicos</b>	<b>Gestión de Comunicaciones</b>	Generar, administrar y difundir información interna y externa de manera veraz y oportuna; fortalecer la imagen institucional, mantener relaciones positivas con terceros y diseñar estrategias de mercadeo que promuevan el posicionamiento del Instituto Municipal de Cultura y Turismo.	<b>Subdirección Técnica</b>
<b>Estratégicos</b>	<b>Gestión Integral</b>	Establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios.	<b>Dirección General</b> <b>Subdirección Técnica</b>
<b>Misional</b>	<b>Atención al Ciudadano</b>	Brindar un servicio de atención al ciudadano eficiente, transparente y accesible,	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	


		asegurando que todas las inquietudes, sugerencias y solicitudes sean atendidas de manera oportuna, con el fin de promover la satisfacción y fortalecer la relación de confianza entre el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga y la comunidad.	
<b>Misional</b>	<b>Gestión de Bibliotecas Públicas de Bucaramanga</b>	Establecer canales y métodos eficaces que permitan a los diferentes usuarios y grupos de interés del Servicio de Biblioteca acceder fácilmente a la información requerida. Además, garantizar la disposición de instalaciones adecuadas y equipamiento necesario para ofrecer un servicio de calidad, asegurando así la satisfacción de los usuarios del Servicio de Biblioteca.	<b>Subdirección Técnica</b> <b>Área de proceso técnicos</b>
<b>Misional</b>	<b>Preservación del Patrimonio</b>	Generar estrategias y acciones encaminadas a la conservación y salvaguarda de patrimonio cultural material e inmaterial en el municipio de Bucaramanga.	<b>Subdirección Técnica</b>
<b>Misional</b>	<b>Formación en Artes y Oficios</b>	Desarrollar procesos de formación artística integral que contribuyan a la reconstrucción del tejido social, estimulando el interés, la creatividad y el talento en diversas expresiones artísticas y oficios culturales. Esto con el fin de promover el desarrollo artístico y cultural en el municipio de Bucaramanga, preservar la tradición popular e impulsar la	<b>Subdirección Técnica</b>

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	


		innovación artística, asegurando la proyección social del arte y los oficios en la comunidad.	
<b>Misional</b>	<b>Fomento Convocatorias</b>	Desarrollar y gestionar convocatorias abiertas para artistas locales, con el fin de promover su participación en eventos culturales, conciertos y proyectos artísticos organizados por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, contribuyendo al fomento de la creatividad y el talento local, y garantizando su visibilidad y proyección en la comunidad.	<b>Subdirección Técnica</b>
<b>Misional</b>	<b>Gestión de Turismo</b>	Gestionar y promover el desarrollo sostenible del turismo en Bucaramanga mediante la implementación de estrategias que fortalezcan la competitividad, fomenten el posicionamiento de la ciudad como un referente turístico a nivel regional y nacional, y consoliden la gobernanza participativa, garantizando la integración de actores públicos, privados y comunitarios, con énfasis en la preservación del patrimonio natural y cultural, la generación de beneficios económicos equitativos y la mejora continua de la experiencia turística.	<b>Subdirección de Turismo</b>
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión Financiera</b>	Gestionar y ejecutar de manera eficiente los recursos financieros del Instituto, asegurando su adecuado registro, administración y	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

		control. Esto permitirá garantizar la correcta ejecución de los procesos, políticas, programas y proyectos, cumpliendo con la labor misional de la entidad y la normatividad vigente, promoviendo la transparencia, eficiencia y sostenibilidad financiera en todas las operaciones.	
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión del Talento Humano</b>	Gestionar el desarrollo del talento humano a través de procesos de selección y cualificación que aseguren que los funcionarios cuenten con las habilidades necesarias para aumentar la productividad, mejorar el clima laboral y cumplir con las normas y estatutos de la entidad. Esto contribuirá al fortalecimiento del desempeño organizacional y al bienestar integral del personal.	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión de Bienes y Recursos Físicos</b>	Administrar, custodiar y gestionar eficientemente los bienes y recursos físicos de la entidad, asegurando su adecuada adquisición, conservación, mantenimiento, utilización y disposición. El objetivo es optimizar el uso de estos recursos en los procesos operativos y garantizar la sostenibilidad de los activos a lo largo del tiempo. Este proceso busca cumplir con las normativas y políticas vigentes, garantizando el buen estado de los recursos físicos, la transparencia en su gestión y contribuyendo al desarrollo	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

		efectivo de las actividades institucionales.	
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión Documental</b>	Asegurar la correcta organización de la documentación producida por todas las oficinas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Así mismo, velar por el cumplimiento de la normatividad archivística en los diferentes procesos que requiere la documentación durante su ciclo vital.	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión Tecnológica</b>	Garantizar la implementación, administración, desarrollo e innovación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), con el fin de mejorar la prestación de los servicios tecnológicos y contribuir al desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Este proceso busca fortalecer la entidad mediante el uso eficiente y efectivo de las TIC, optimizando su infraestructura tecnológica y asegurando su alineación con los objetivos institucionales.	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión Jurídica</b>	Brindar asesoría integral a los procesos institucionales en actividades de defensa jurídica y en los procedimientos contractuales, asegurando que todas las actuaciones se realicen bajo los principios de transparencia, legalidad y conforme a las normas vigentes. Este proceso tiene como propósito garantizar que las decisiones y acciones	<b>Oficina Asesora Jurídica</b>

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

		institucionales sean correctamente fundamentadas y se ejecuten dentro del marco legal, promoviendo la eficiencia y el cumplimiento de la normativa aplicable.	
<b>Evaluación y control</b>	<b>Gestión de Control y Evaluación</b>	Brindar recomendaciones a la Alta Dirección y a todas las dependencias de la entidad para fortalecer la gestión institucional, operativa y administrativa, sugiriendo la implementación de los correctivos necesarios que aseguren el cumplimiento de las normas vigentes, así como el alcance de las metas e indicadores estratégicos establecidos. Este proceso busca mejorar la eficiencia, transparencia y eficacia en el desempeño de la entidad, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y a la optimización de los recursos.	<b>Oficina Asesora de Control Interno</b>


Fuente: Caracterización de procesos del IMCT

## 29. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con sus necesidades y expectativas constituyen los grupos de valor a los cuales se dirigen todas las actividades de la entidad. Las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015, las cuales se registran en cada caracterización de proceso del Instituto, en cumplimiento de su ejercicio misional.

## 30. INFORMACIÓN DOCUMENTADA


La información documentada es un elemento fundamental dentro de los sistemas de gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT. Incluye todos los documentos y registros necesarios para asegurar la correcta ejecución de los procesos, garantizar la coherencia de las actividades y facilitar la mejora continua.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

Su adecuado manejo requiere que la información esté actualizada, claramente identificada, accesible y bajo control en cuanto a confidencialidad. Esto permite la trazabilidad de las acciones, la auditoría de los procesos y la comunicación eficiente dentro de la organización.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad SGC, los documentos y registros son esenciales para estructurar, organizar y controlar los procesos, asegurando que la prestación de los servicios culturales y turísticos cumpla con los estándares de calidad. A continuación, se describe brevemente cada tipo de documento y su rol dentro del SGC.

- ☞ **Manual de Calidad:** Documento que describe el sistema de gestión de calidad, su alcance, objetivos y cómo se implementan los procedimientos para cumplir con los requisitos establecidos. Establece las bases del sistema de gestión y proporciona un marco para su implementación.
- ☞ **Política y Objetivos de Calidad:** La política de calidad define los compromisos de la organización en términos de calidad, como el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua.
- ☞ **Mapa de Procesos:** Representación visual que muestra todos los procesos de la organización, destacando las interacciones entre ellos. Permite una visión general de cómo los procesos están conectados y facilita la comprensión del flujo de actividades dentro de la organización.
- ☞ **Caracterización de los Procesos:** Documentos que describen detalladamente cada proceso, incluyendo sus entradas, salidas, actividades clave, recursos necesarios y responsables. También pueden incluir los criterios para medir la efectividad de cada proceso.
- ☞ **Procedimientos Documentados:** Procedimientos estandarizados que describen cómo se deben ejecutar las actividades específicas dentro de los procesos. Son esenciales para asegurar que las tareas se realicen de manera consistente y conforme a los requisitos de calidad.
- ☞ **Instructivos:** Documentos que proporcionan detalles específicos sobre cómo realizar tareas o actividades concretas. Son más detallados que los procedimientos y están orientados a garantizar que las personas ejecuten las actividades correctamente.
- ☞ **Manuales:** Documentos que ofrecen información detallada sobre diversos aspectos del SGC, como el manual de procedimientos, manuales de funciones o manuales de equipos. Ayudan a estandarizar las operaciones y proporcionan guía sobre las actividades.
- ☞ **Formatos:** Plantillas estandarizadas utilizadas para recolectar datos de manera organizada y asegurar la consistencia en los registros. Incluyen formularios para la recopilación de información sobre actividades, auditorías, inspecciones, etc.
- ☞ **Documentación General del SDG:** Toda la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, que incluye políticas, procedimientos, registros, formatos y cualquier otro documento que respalde la implementación y mantenimiento del SGC.
- ☞ **Evidencias de la Mejora Continua:** Registros que demuestran las acciones tomadas para mejorar continuamente el sistema y los procesos, como resultados de auditorías internas, acciones correctivas y preventivas, y análisis de desempeño.

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL		

- ☞ **Gestión del Cambio:** Documentos que describen los procesos y procedimientos para gestionar los cambios dentro de la organización, asegurando que se implementen de manera controlada y no afecten la calidad del sistema.
- ☞ **Administración de Riesgos:** Documentos relacionados con la identificación, evaluación y mitigación de riesgos dentro de la Institución. Ayudan a gestionar los riesgos que pueden afectar los procesos y la calidad de los productos o servicios.
- ☞ **Mediciones:** Registros y documentos relacionados con las mediciones de desempeño, incluyendo indicadores clave de rendimiento y otras métricas utilizadas para evaluar la eficacia y eficiencia del SGC.

### 31. PROCEDIMIENTO

Un procedimiento es un documento normativo que establece, de manera detallada, la secuencia lógica, técnica y administrativa de las actividades necesarias para la ejecución de un proceso institucional, constituye una herramienta de gestión que define qué se hace, quién lo hace, cómo se hace, cuándo y con qué recursos, garantizando que las operaciones del Instituto se realicen de forma coherente, controlada y verificable.

Finalidad:

Estandarizar la ejecución de los procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, asegurando la uniformidad en la aplicación de métodos, la correcta asignación de responsabilidades y el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y normativos que rigen la gestión institucional.


#### Enfoque dentro del MOPI:

En el contexto del Modelo de Operación por Procesos Institucional MOPI, los procedimientos son los instrumentos que traducen los lineamientos estratégicos y normativos en acciones operativas concretas. Permiten articular las actividades de las diferentes áreas, establecer puntos de control, identificar entradas y salidas, y generar los registros que evidencian la gestión y el desempeño de los procesos

### 32. ESTRUCTURA JERÁRQUICA DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL – MOPI

La pirámide documental del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga representa la estructura jerárquica de los documentos que conforman el Sistema de Gestión Institucional, integrado al Modelo de Operación por Procesos Institucional – MOPI.

Cada nivel define un tipo de documento con un propósito específico, asegurando coherencia, trazabilidad y control en la gestión de la información:

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

**Lineamientos Institucionales:** constituyen el nivel superior de la pirámide y orientan estratégicamente la gestión institucional. Incluyen el Plan de Desarrollo Institucional, las políticas, planes y directrices que establecen el marco general de actuación.

**Manuales de Sistemas de Gestión:** desarrollan los requisitos normativos y metodológicos que rigen la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión adoptados por el Instituto.

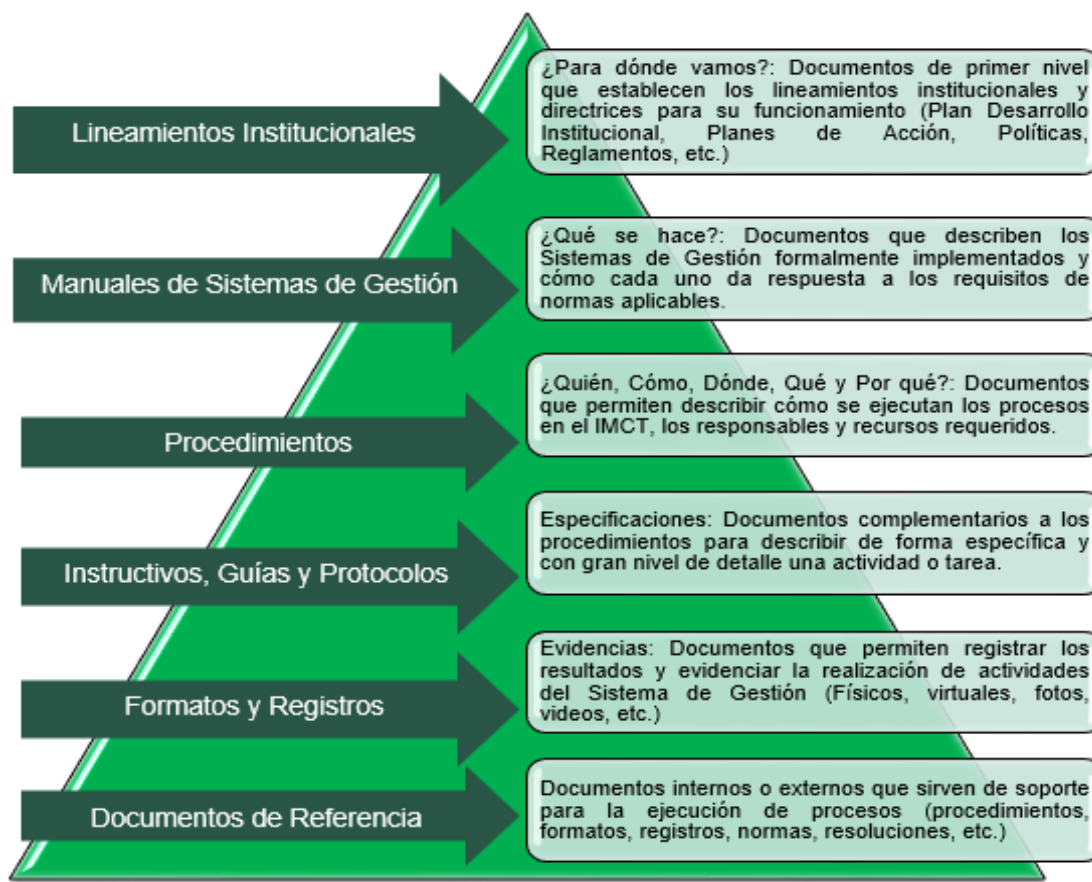
**Procedimientos:** definen de manera detallada la secuencia lógica, técnica y administrativa de las actividades de cada proceso, indicando qué se hace, cómo se hace, quién lo hace, con qué recursos y bajo qué criterios.


Instructivos, Guías y Protocolos: complementan los procedimientos describiendo con precisión las actividades específicas o tareas operativas que deben realizarse de manera uniforme y controlada.

**Formatos y Registros:** permiten evidenciar la ejecución de las actividades y el cumplimiento de los procedimientos mediante el diligenciamiento y conservación de soportes físicos o digitales.

**Documentos de Referencia:** incluyen la normatividad, resoluciones, manuales y demás documentos internos o externos que sirven de soporte para la aplicación de los procesos institucionales.

Figura 5. Pirámide Documental del MOPI



CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

### 33. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS

✂ **Objetivo del Procedimiento:**

Define el propósito general del documento, especificando el porqué y el qué del procedimiento.

✂ **Alcance del Procedimiento:**

Establece el alcance del documento, indicando las áreas en las que el procedimiento debe aplicarse y su objetivo principal.

✂ **Normativa Legal:**

Incluye un listado de las normas, documentos, capítulos del manual de calidad, procedimientos u otros documentos que complementan o son necesarios para la aplicación del procedimiento.

✂ **Definiciones Técnicas:**

Contiene las definiciones de los conceptos utilizados en el procedimiento, asegurando una comprensión clara y uniforme de los términos clave.

✂ **Encabezado:**

Todos los documentos deben contar con un encabezado estandarizado, que permita su identificación dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Instituto Municipal de Cultura y Turismo. Este encabezado debe incluir la información de control y verificación, como la existencia, revisiones y actualizaciones del documento. La sección del encabezado es inmodificable por los usuarios, siendo modificada únicamente por el responsable del SGC al realizarse revisiones o actualizaciones, previo a la aprobación por parte de los líderes de los procesos.

✂ **Descripción de las Actividades:**

Aquí se describen, en orden cronológico, los pasos necesarios para ejecutar las actividades del procedimiento. Se incluirán criterios de aceptación o rechazo, medios utilizados, y requisitos específicos de calificación del personal, si aplica.

✂ **Responsabilidades:**

Se asignan responsabilidades a los cargos o funciones correspondientes, nunca de manera nominal. Las responsabilidades deben ser claras, precisas y concisas, especificando los aspectos que corresponden a cada área o persona involucrada.

✂ **Registros:**

Incluye el título de todos los registros generados como resultado del procedimiento.


✂ **Puntos de Control:**

Incluye los registros de verificación y validación necesarios para evidenciar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento.

✂ **Historial de Cambios:**

Se indicará el número de versión y la trazabilidad de las modificaciones realizadas en el procedimiento, incluyendo una descripción de los cambios.

### 34. Documentos de Referencia:


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

Se relacionan las normas y documentos aplicables que regulan o complementan el procedimiento. Se deben describir claramente las actividades contempladas en el documento, así como los controles y los conductos de comunicación pertinentes.


Definido el mapa de procesos, se diseña, documenta y actualiza cada uno de los procedimientos del sistema de gestión. El formato de cada procedimiento debe contener la siguiente información:

- ✗ Nombre del procedimiento
- ✗ Código
- ✗ Versión
- ✗ Fecha de elaboración
- ✗ Fecha de aprobación
- ✗ Historial de cambios
- ✗ Objetivo
- ✗ Alcance (Desde y Hasta)
- ✗ Marco legal
- ✗ Definiciones técnicas
- ✗ Descripción de actividades
- ✗ Responsables
- ✗ Registros
- ✗ Encabezado

Plantilla establecida para la elaboración de procedimientos, conforme a la estructura específica descrita anteriormente.


CÓDIGO: XXX-F-XX	ESCRIBA EL NOMBRE DEL DOCUMENTO		 Instituto Municipal de Cultura y Turismo		
VERSIÓN: XXX					
FA: XXXXXXX	ESCRIBA SU PROCESO EL CUAL CORRESPONDE SU DEPENDENCIA				
<b>OBJETIVO:</b>	¿A qué se debe cumplir el objetivo del procedimiento, teniendo que tener en cuenta un verbo activo (terminado en <b>en</b> , <b>o</b> , <b>o</b> ) y debe responder a la pregunta ¿Para qué?				
<b>ALCANCE:</b>	Indica en este campo el alcance del procedimiento. Describe los límites y especificaciones del documento se puede describir desde 'hasta o desde', los documentos con los que se relaciona, los roles o los que se debe, otros roles.				
<b>LIDER DE PROCESO:</b>	Determina el cargo responsable de la creación y completa actualización de las actividades que conforman el documento.				
<b>MARCO NORMATIVO</b>					
<b>DEFINICIONES TÉCNICAS</b>					
Glosario de términos que son importantes para la comprensión del lector, aclaración de palabras usadas en la redacción del procedimiento, se deben ordenar alfabéticamente.					
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>					
Si se requiere la inclusión de más actividades, insertar las líneas necesarias en este cuadro.					
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	
1	Acción o paso del procedimiento el cual inicia con verbo infinitivo (termina en <b>o</b> , <b>o</b> , <b>o</b> )		Regimen relacionado a la actividad y que documenta su ejecución	Cargo que ejecuta la actividad	
<b>PUNTOS DE CONTROL</b>					
No	ACTIVIDAD	METODO DE CONTROL	FRECUENCIA	REGISTROS	RESPONSABLE

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Atribución que corresponde a la última versión consultada en el Portal Institucional

CÓDIGO: XXX-F-XX	ESCRIBA EL NOMBRE DEL DOCUMENTO		 Instituto Municipal de Cultura y Turismo		
VERSIÓN: XXX					
FA: XXXXXXX	ESCRIBA SU PROCESO EL CUAL CORRESPONDE SU DEPENDENCIA				
1.	Acción o paso del procedimiento el cual inicia con verbo infinitivo (termina en <b>o</b> , <b>o</b> , <b>o</b> )	Describe que se debe ejecutar durante la actividad			
2.					
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>					
TIPO DE DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	ORIGEN		
			Externa	Interna	
<b>RELACION DE VERSIONES</b>					
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS					
VERSION	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO (Describe brevemente cuáles los cambios realizados al documento en cada versión)	
	DD	MM	AAAA		
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ			DEPENDENCIA RESPONSABLE		
<b>REVISIÓN TÉCNICA SGC</b>					

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Atribución que corresponde a la última versión consultada en el Portal Institucional

CÓDIGO: XXX-F-XX	ESCRIBA EL NOMBRE DEL DOCUMENTO		 Instituto Municipal de Cultura y Turismo	
VERSIÓN: XXX				
FA: XXXXXXX	ESCRIBA SU PROCESO EL CUAL CORRESPONDE SU DEPENDENCIA			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>PROCESO Y AREA RESPONSABLE</b>		
<b>APROBO (RESPONSABLE DEL PROCESO)</b>				
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>CARGO</b>		<b>FECHA</b>
				DD MM AAAA


CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

### 35. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DEL IMCT

La evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad SGC del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga constituyen procesos esenciales para garantizar que las actividades, programas y servicios institucionales se desarrollen conforme a los estándares de calidad establecidos y a las expectativas de la ciudadanía. Esta práctica permite a la entidad ajustar y optimizar sus procesos, recursos y resultados, asegurando el cumplimiento de su misión y visión y respondiendo de manera efectiva a las dinámicas del entorno cultural y turístico de Bucaramanga.

### 36. REFERENCIA

TABLA DE REFERENCIA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA				
TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	ORIGEN	
			Externa	Interna
Decreto	Decreto 1499 de 2017 – Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG		x	
Manual	Manual Operativo		x	
Decreto	Decreto 612 de 2018 – Directrices para la Integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción		x	
Guía	Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión		x	
Norma Técnica	Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad		x	
Resolución	Resolución 159 de 2018 – Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el IMCT			x
Plan	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC			x

CÓDIGO: GI-M-02	MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS INSTITUCIONAL MOPI	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 30/07/2025	GESTIÓN INTEGRAL	

### 37. RELACIÓN DE VERSIONES

CAMBIOS DE VERSIONES					
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO "Describa de manera concreta los cambios realizados al documento en cada versión"	
	DD	MM	AAAA		
00	21	04	2025	Elaboración inicial como propuesta	
01	30	07	2025		
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ		PROCESO Y ÁREA RESPONSABLE			
Diana Carolina Duarte Galindo		Gestion Integral Sub directora Tecnica			
Yeimis Vasquez Torres		CPS/ Gestión Integral			
CONTROL DE FORMALIZACIÓN					
REVISIÓN TECNICA SGC			FECHA		
NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA RESPONSABLE		DD	MM	AAAA
Diana Carolina Duarte Galindo	Sub Dirección Técnica				
APROBÓ (RESPONSABLE DEL PROCESO)					
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA			
		DD	MM	AAAA	
Diana Carolina Duarte Galindo	Sub Directora Tecnica	30	07	2025	
APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO "Si aplica"					
NÚMERO DE ACTA	N°. 04	FECHA			
		30	07	2025	