



Instituto de  
**Cultura y**  
Turismo

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL  
Nº 900301249:3  
Código: Versión: 0.0 Página 1 de 6  
MANUAL DE OPERACIÓN DE PROCESOS



Instituto de  
**Cultura y**  
Turismo

## MANUAL DE OPERACIÓN DE PROCESOS



## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	JUSTIFICACIÓN .....	3
3.	OBJETIVO GENERAL .....	3
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
5.	ALCANCE .....	4
6.	CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS .....	4
7.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....	5
7.1.	Elementos de la ficha de caracterización .....	5
7.2.	Formato de ficha de caracterización [estructura general] .....	5
8.	CRITERIOS DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS .....	5
8.1.	Control de los procesos .....	6
8.2.	Mejora continua .....	6



## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Operación de Procesos del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil constituye una herramienta estratégica para garantizar la eficiencia, eficacia y articulación de los procesos institucionales. Este documento recoge, describe y estandariza los procedimientos fundamentales que conforman el quehacer administrativo, técnico y misional de la entidad, facilitando su comprensión, aplicación y evaluación.

Este manual se enmarca dentro de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema de Gestión de Calidad y las buenas prácticas organizacionales, con el propósito de fortalecer la cultura de mejora continua, asegurar la prestación de servicios de calidad y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además de orientar la ejecución de los procesos, este documento busca ser una guía para todos los servidores públicos, brindando una visión clara sobre la estructura operativa de la entidad, las interacciones entre los procesos, los responsables de su ejecución y los indicadores asociados a su seguimiento. Su adopción es clave para fortalecer la transparencia, la trazabilidad y la rendición de cuentas en la gestión pública.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente manual responde a la necesidad institucional de documentar, organizar y optimizar los procesos que integran la gestión del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil. Su elaboración permite establecer lineamientos comunes, reducir la variabilidad en la ejecución de tareas, identificar oportunidades de mejora y garantizar la calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Gestión de Calidad, se hace imprescindible contar con una guía clara y accesible que defina las actividades, los responsables, los recursos y los resultados esperados de cada proceso. Esto asegura la articulación entre áreas, promueve el cumplimiento de la misión institucional y facilita el monitoreo del desempeño organizacional.

El Manual de Operación de Procesos no solo es una herramienta técnica sino también un instrumento de formación y apropiación institucional, que fortalece la cultura organizacional y promueve la transparencia, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices para la documentación, implementación, seguimiento y mejora continua de los procesos institucionales del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, con el fin de optimizar la gestión organizacional, garantizar la calidad en la prestación de los servicios y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Documentar de manera clara y sistemática los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.
- Identificar las interacciones entre procesos, responsables, entradas, salidas y recursos requeridos para su ejecución.
- Estandarizar las actividades institucionales, reduciendo la variabilidad y facilitando la capacitación del personal.
- Facilitar el monitoreo del desempeño institucional mediante indicadores y mecanismos de evaluación de los procesos.
- Apoyar la toma de decisiones mediante el análisis y mejora continua de los procesos.



## 5. ALCANCE

El Manual de Operación de Procesos aplica a todas las dependencias, áreas y servidores públicos del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil. Cubre la totalidad de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, establecidos en el Mapa de Procesos de la entidad.

Este manual incluye:

- La descripción detallada de cada proceso institucional.
- La asignación de responsabilidades.
- La identificación de entradas, salidas, recursos, riesgos asociados y controles existentes.
- La articulación con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los instrumentos de planificación institucional.

Su aplicación es obligatoria y constituye una herramienta clave para la gestión por procesos, la mejora continua y la transparencia institucional.

## 6. CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Con base en el Mapa de Procesos del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, los procesos institucionales se clasifican en cuatro grandes categorías:

### 6.1. Procesos Estratégicos

Son aquellos que orientan el rumbo institucional y permiten tomar decisiones alineadas con la misión, visión, políticas y objetivos del Instituto. Procesos incluidos:

- Planeación Institucional
- Dirección y Coordinación Estratégica
- Gestión del Mejoramiento Continuo
- Evaluación de la Gestión

### 6.2. Procesos Misionales

Son los procesos directamente relacionados con el cumplimiento de la razón de ser del Instituto, es decir, la promoción, gestión y fortalecimiento de la cultura y el turismo en el municipio. Procesos incluidos:

- Gestión Cultural y Artística
- Gestión del Turismo y el Patrimonio
- Promoción y Difusión Cultural
- Formación Artística y Cultural

### 6.3. Procesos de Apoyo

Son aquellos que soportan el funcionamiento y fortalecen la operatividad de los procesos misionales y estratégicos. Procesos incluidos:

- Gestión del Talento Humano
- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión Documental
- Gestión de Tecnologías de la Información
- Gestión de Bienestar e Incentivos
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

### 6.4. Procesos de Evaluación y Control

Permiten hacer seguimiento a la gestión institucional, garantizar la transparencia y asegurar



la mejora continua. Procesos incluidos:

- Control Interno
- Evaluación de Resultados
- Auditorías Internas
- Gestión de Riesgos

## 7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de los procesos es una herramienta que permite describir de manera clara y estructurada cada uno de los procesos institucionales, facilitando su comprensión, gestión, control y mejora continua. Cada proceso contará con una ficha de caracterización que incluye la siguiente información:

### 7.1. Elementos de la ficha de caracterización

1. **Nombre del Proceso:** Denominación oficial que lo identifica.
2. **Tipo de Proceso:** Estratégico, misional, de apoyo o de evaluación y control.
3. **Objetivo del Proceso:** Propósito que busca cumplir el proceso.
4. **Alcance:** Inicio y fin del proceso, incluyendo las áreas responsables e involucradas.
5. **Responsable del Proceso:** Cargo o dependencia encargada de la ejecución y control.
6. **Entradas:** Información, insumos o recursos que se requieren para iniciar el proceso.
7. **Proveedores:** Áreas internas o externas que suministran las entradas del proceso.
8. **Actividades Clave:** Descripción general de las actividades principales.
9. **Salidas:** Productos, servicios o resultados obtenidos al finalizar el proceso.
10. **Clientes o usuarios:** Quienes reciben los resultados del proceso.
11. **Indicadores:** Variables que permiten medir la eficacia, eficiencia o calidad del proceso.
12. **Normatividad Aplicable:** Marco legal y reglamentario que regula el proceso.
13. **Riesgos Asociados:** Situaciones que pueden afectar el logro de los objetivos del proceso.
14. **Controles:** Medidas implementadas para mitigar los riesgos identificados.
15. **Documentos Asociados:** Procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos que soportan el proceso.

### 7.2. Formato de ficha de caracterización [estructura general]

Ítem	Descripción
Nombre del proceso	
Tipo de proceso	Estratégico / Misional / Apoyo / Evaluación y Control
Objetivo	
Alcance	Desde... hasta...
Responsable	
Entradas	
Proveedores	
Actividades clave	
Salidas	
Clientes o usuarios	
Indicadores	
Normatividad aplicable	
Riesgos asociados	
Controles	
Documentos asociados	

## 8. CRITERIOS DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

La gestión de los procesos en el Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil se basa en el principio de mejora continua, promoviendo una cultura de calidad, eficiencia y transparencia. Para ello, se establecen los siguientes criterios:



### 8.1. Control de los procesos

El control de los procesos busca asegurar que cada actividad se ejecute conforme a los estándares establecidos, permitiendo detectar desviaciones y adoptar medidas correctivas oportunas. Los principales mecanismos de control son:

- **Indicadores de gestión:** Cada proceso debe contar con indicadores que permitan medir su desempeño en términos de eficacia, eficiencia, calidad y oportunidad.
- **Seguimiento periódico:** Las dependencias responsables realizarán seguimiento trimestral o semestral, según corresponda, a los resultados de los indicadores.
- **Auditorías internas:** Se llevarán a cabo auditorias de calidad o control interno para evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- **Reportes de gestión:** Cada responsable de proceso debe elaborar y socializar informes con los avances, logros, hallazgos y recomendaciones.
- **Acciones correctivas y preventivas:** Se implementarán cuando se evidencien desviaciones que comprometan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### 8.2. Mejora continua

La mejora continua se orienta a incrementar la efectividad y eficiencia de los procesos, buscando siempre un mayor valor para los ciudadanos y grupos de interés. Las estrategias institucionales para su implementación incluyen:

- **Ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar):** Aplicación sistemática en todos los procesos institucionales.
- **Espacios de retroalimentación:** Reuniones de revisión por parte de la alta dirección, mesas de trabajo por áreas, encuestas a usuarios y buzón de sugerencias internas.
- **Capacitación y fortalecimiento de competencias:** Fomento de capacidades técnicas y administrativas de los funcionarios.
- **Actualización de procedimientos y documentos:** Ajustes periódicos a los procedimientos, formatos e instructivos asociados al proceso.
- **Gestión del conocimiento:** Sistematización y socialización de buenas prácticas institucionales.

El presente Manual de Operación de Procesos se constituye como una herramienta clave para el fortalecimiento institucional, en la medida en que facilita la identificación, ejecución, control y mejora de las actividades desarrolladas por las diferentes áreas del Instituto. Su implementación contribuye al cumplimiento eficiente de la misión institucional, al logro de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la gestión pública con enfoque en resultados.

La claridad en la caracterización de los procesos, los roles definidos, los mecanismos de seguimiento y los criterios de mejora continua permiten una gestión más organizada, transparente y orientada a la excelencia, en beneficio de la ciudadanía y del desarrollo cultural y turístico del municipio.

Este manual deberá ser revisado y actualizado periódicamente, en función de los cambios normativos, técnicos o estratégicos que impacten la operación institucional, y su cumplimiento será de obligatorio acatamiento por parte de todos los servidores públicos y contratistas vinculados al Instituto de Cultura y Turismo de San Gil.