

**Modelo de Operación por Procesos en el Marco de la Política de Fortalecimiento
Organizacional y Simplificación de Procesos.**

Ingrid Yohana Astudillo Claros

Universidad Católica de Manizales – UCM
Facultad de Administración
Especialización en Gerencia de la Calidad
Manizales, febrero de 2020

**Modelo de Operación por Procesos en el Marco de la Política de Fortalecimiento
Organizacional y Simplificación de Procesos.**

Ingrid Yohana Astudillo Claros

Asesor de trabajo de grado
Mg. Juan David Leyton

Proyecto de desarrollo para optar el título de Especialista en Gerencia de la Calidad

Universidad Católica de Manizales – UCM
Facultad de Administración
Especialización en Gerencia de la Calidad
Manizales, febrero de 2020

Introducción.....	6
Capítulo 1 Marco Contextual	3
Identificación del problema	3
Área del Problema.....	4
Antecedentes del Problema.....	5
Justificación	7
Pregunta de investigación	8
Objetivos.....	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Impacto Social	9
Capítulo 2 Referentes Teóricos.....	10
Sistemas de gestión	10
Importancia de los modelos de gestión en Colombia.....	11
Recorrido histórico del diseño e implementación de modelos de gestión en Colombia.....	12
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	14
Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	17
Gestión por Procesos	17
Capítulo 3 Diseño Metodológico.....	26
Técnicas de levantamiento de la información.....	27
Capítulo 4	29
Sistema de Gestión Basado en Procesos para el ICRD Pitalito.....	29
Diagnóstico de la Entidad:.....	29
Identificación de partes interesadas	33
Identificación de los procesos.....	33
Procesos Estratégicos	33
Procesos Misionales	33
Procesos de Apoyo	34
Procesos de Evaluación	34
Caracterización de los procesos	34
Mapa de procesos.....	35
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
Bibliografía.....	38
Anexos.....	40

Lista de tablas

Tabla 1 Planta de personal.....32
Tabla 2 Tipo de nombramiento.....32

Lista de ilustraciones

v

Ilustración 1. Recorrido histórico modelos de gestión en Colombia.	14
Ilustración 2. Mapa conceptual MIPG	16
Ilustración 3 Metodología Modelo de operación por procesos	19
Ilustración 4 Proceso	19
Ilustración 5 Ciclo PHVA	20
Ilustración 6 Ficha de caracterización de proceso	23
Ilustración 7 Caracterización de procesos	23
Ilustración 8 Representación gráfica mapa de procesos.....	24
Ilustración 9 Estructura organizacional.....	31
Ilustración 10 Mapa de Procesos del ICRD	35

Introducción

El presente proyecto se refiere a la implementación de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la adopción del enfoque por procesos, para el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito. Este enfoque, permite tener un control continuo sobre los procesos individuales de la entidad y el modo en que estos forman parte de la organización como un todo, conjuntamente, permite entender el funcionamiento de una entidad como un engranaje por lo que promueve la mejora continua.

El propósito del proyecto es examinar las guías o manuales dispuestos para las entidades públicas, por las respectivas entidades de gobierno líderes en materia administrativa, de manera que permitan elaborar la documentación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación para el ICRD, tal y como lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Además de la identificación de procesos, se determina claramente la cadena de valor mediante el mapa de procesos, este refleja los procesos necesarios para la prestación de servicios de manera más eficiente y eficaz y que logren resultados satisfactorios, teniendo en cuenta que este es uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad.

Igualmente avanzar con la implementación de las políticas de gestión y desempeño de MIPG en el ICRD, significa generar resultados con valores, mayor coordinación interinstitucional, servidores públicos comprometidos, mayor presencia en el territorio, aumento de la capacidad institucional y un mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna en el municipio de Pitalito.

Adicional a lo anterior, también existe un interés profesional en donde se apliquen los² conocimientos adquiridos en la especialización Gerencia de la Calidad, especialmente en modelos de gestión.

Capítulo 1

Marco Contextual

Identificación del problema

El estado colombiano, en busca de que las entidades públicas gestionen de manera transparente, eficiente y articulada los recursos destinados, ha diseñado sistemas y modelos, como el sistema de gestión de calidad, el sistema de desarrollo administrativo y el modelo estándar de control interno para guiar a los servidores en el ejercicio de la gestión. Gracias a estos sistemas se han estandarizado y documentado procesos, se ha fortalecido el trabajo sectorial y se ha alineado a la planeación para una mejor gestión.

Sin embargo, se consideró necesario una mayor articulación de los sistemas para optimizar tiempos y recursos. Por lo cual, actualizaron el modelo integrado de planeación y gestión - MIPG, para responder a las necesidades de entidades y servidores que buscan ser más eficientes, transparentes y generar valor a la ciudadanía.

MIPG, actualizado es más eficiente, porque integra el sistema de desarrollo administrativo y el sistema de gestión de calidad y lo articula con el sistema de control interno, para unificar procesos y así tener un manejo integral de la gestión de las entidades, que permita una mejor conexión de las actividades internas y entre áreas.

Partiendo de la obligación de la implementación del modelo integrado de planeación y gestión, se requiere que el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito, mejore los aspectos en los cuales tiene un bajo nivel de ejecución, siendo uno de ellos la política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos, esta plantea como aspecto mínimo de

implementación la adopción de una gestión por procesos, requerida para que una organización⁴ pública, funcione de manera eficiente y transparente, y se refleje en la gestión del día a día.

El Instituto es una entidad de reciente creación (Año 2014) y se ha evidenciado la necesidad de formalizar los requisitos obligatorios para su organización y funcionamiento administrativo. La influencia de factores como: la falta de personal administrativo y el bajo presupuesto destinado para funcionamiento, no ha permitido que el instituto formalice la gestión por procesos. Esto ha generado, desinformación en las funciones de los cargos, dificultades en la ejecución de procesos y duplicación de tareas.

En consecuencia, es necesario que el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito, implemente el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, adelantando acciones que permita el cumplimiento de cada una de las políticas establecidas en el mismo, para el caso específico, la adopción del modelo de gestión basado en procesos, requerido en la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, que permita la organización y estandarización de los procesos adelantados por la entidad que los alinea con el cumplimiento de la ley.

Área del Problema

El Instituto de Cultura, Recreación y Deporte está ubicado en el municipio de Pitalito Huila. Fue creado mediante el Decreto Municipal No. 470 del 2014, como una entidad descentralizada, con patrimonio propio, autonomía administrativa, presupuestal y personería jurídica, con el fin de ejecutar las políticas del gobierno municipal en materia de preservación y fomento de actividades culturales, artísticas y deportivas.

La entidad cuenta con un área directiva, una administrativa y financiera, una⁵ coordinación de cultura y una coordinación de deporte, cuenta con seis servidores de planta y alrededor de cincuenta contratistas por prestación de servicios.

Específicamente, el área de dirección y la administrativa son las encargadas de la planeación institucional y de desarrollar los procesos necesarios para la consolidación y el fortalecimiento institucional, y son estas, en primera instancia, donde se concentra el problema objeto de estudio del presente proyecto.

Antecedentes del Problema

El Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, es una entidad con menos de 6 años de creación, esta debe acogerse y obedecer a los requisitos normativos en el tema de organización administrativa. Hasta la fecha, la entidad ha funcionado obedeciendo a la estructura y funciones de cada dependencia y al manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal, no obstante, la entidad debe someterse a otros requisitos para su adecuado funcionamiento administrativo, que son decretados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo objetivo es trabajar por el mejoramiento continuo de las entidades públicas y el desarrollo de sus servidores.

Función pública, determinó la obligación de implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, establecido por el decreto nacional No. 1499 de 2017, para todas las entidades públicas del Estado Colombiano.

El MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones, cada dimensión funciona de manera articulada, en ellas se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que se implemente el modelo de manera adecuada.

Las dimensiones son: 1. Talento humano, 2. Direccionamiento estratégico y planeación,⁶ 3. Gestión con valores para el resultado, 4. Evaluación para el resultado, 5. Información y comunicación, 6. Gestión del conocimiento y la innovación, y 7. Control interno.

Cada dimensión se desarrolla a través de una o varias políticas de gestión y desempeño institucional, siendo estas: 1. Planeación institucional, 2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, 3. Talento humano, 4. Integridad, 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 9. Racionalización de trámites, 10. Gestión documental, 11. Gobierno digital, 12. Seguridad digital, 13. Defensa jurídica, 14. Gestión del conocimiento y la innovación, 15. Control interno, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, 17. Mejora normativa.

Los avances de implementación del modelo son evaluados cada año mediante el Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión – FURAG. Los resultados de desempeño institucional evaluados a través del FURAG de la vigencia 2019 reflejaron que, una de las políticas con menor grado de implementación para el Instituto, fue la de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos, con un puntaje de 43,4 puntos sobre 100.

Dicha política de gestión plantea: como aspecto mínimo de implementación es necesario que las entidades realicen una revisión técnica que oriente a una gestión por procesos. El motivo del bajo nivel de implementación, se debe a la obligación de tener la documentación de un manual de procesos definidos, lo cual se constituye en uno de los pilares fundamentales en los modelos de gestión de calidad.

El Instituto busca obedecer a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y, dentro de este, existen requisitos necesarios para lograr que la entidad funcione de

manera eficiente, siendo uno de ellos, la necesidad de adoptar una gestión por procesos que⁷ permita mejorar el desempeño institucional y generar valor público a los ciudadanos.

Justificación

De acuerdo con lo establecido en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008), los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar.

El Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, requiere cumplir con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Para avanzar, requiere implementar las políticas en las cuales ha obtenido menor puntuación, siendo una de ellas, la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, la cual se desarrolla a través de la adopción de una gestión por procesos.

El modelo se considera en sí, un sistema de gestión de calidad, y como tal, debe desarrollarse a partir de la gestión por procesos, y es justo eso, lo que establece la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, pues dicha política representa uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad.

La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados (CLAD, 2008). Con el presente proyecto, se busca elaborar un mapa de procesos con la respectiva caracterización para dar cumplimiento a la política mencionada.

¿Es necesario la adopción de una gestión por procesos, para cumplir con la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito?

Pregunta de investigación

Teniendo presente lo descrito anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Es necesario la adopción de una gestión por procesos, para cumplir con la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito?

Objetivos

Objetivo General

Implementar la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la adopción del enfoque por procesos.

Objetivos Específicos

- Revisar los preceptos (requisitos, normas, políticas, guías) que regulan al Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, para la implementación de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Identificar los procesos necesarios para la adecuada gestión del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, a la luz de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

- Elaborar la ficha de caracterización de cada proceso del Instituto de Cultura,⁹ Recreación y Deporte.

Impacto Social

El proyecto impacta directamente al Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito, permitiendo que, al adoptar una gestión por procesos se estandarice la organización administrativa, aumente su productividad y agregue valor para la ciudadanía. Igualmente, le permite avanzar con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a través de las mejoras realizadas según la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, el resultado se verá reflejado en la medición anual de gestión y desempeño.

Por otra parte, impacta a la ciudadanía considerando que la gestión por procesos agiliza, simplifica y flexibiliza la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resolverán efectivamente las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas, pues debe tener en cuenta al ciudadano como eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública.

Referentes Teóricos.

En el siguiente capítulo, se desarrolla los temas necesarios para definir los sistemas de gestión, visto desde la perspectiva de la aplicación de estos en la administración pública en Colombia, haciendo énfasis en el recorrido histórico de estos en el país, para comprender cómo nació el nuevo modelo de planeación y gestión que se implementa actualmente y en el cual se describe la política a implementar en el presente trabajo. A partir de ello, se definirá el tema central, enfoque de gestión por procesos, que permitirá desarrollar el presente proyecto.

Sistemas de gestión

El concepto sistema, se traduce como un “conjunto de elementos interrelacionados que interactúan” donde el resultado de uno afecta a todos; y la gestión, son “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (NTC-ISO 9000:2015). Así mismo, la ISO 9000:2015, menciona: “un sistema de gestión es el conjunto de elementos de una organización que se relacionan o interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos, con el fin de alcanzar objetivos que se ha propuesto la organización”.

En la actualidad, los sistemas de gestión se constituyen en una herramienta potente que toda organización debería tener para controlar la operación administrativa, con ella se analizan los rendimientos, se administran riesgos y permite trabajar de manera más eficiente y sostenible.

Los elementos de un sistema de gestión, establecen como una organización es estructurada, cuáles son los roles y responsabilidades de cada uno de los participantes, cómo se planifica y cómo operan cada una de las actividades. Al igual, las políticas, prácticas, reglas,

creencias, objetivos y procesos, que se agrupan para lograr los objetivos de la alta dirección o¹¹ los determinados por la organización.

El alcance de un sistema de gestión, puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificación de la organización.

Sobre el asunto, el gobierno colombiano, no ha sido ajeno a la implementación de modelos de gestión en busca de vigilar y controlar la gestión de las entidades públicas del territorio, el propósito fundamental, se centra en promover que las entidades mejoren la calidad y el desempeño de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía, mediante herramientas de gestión que permitan dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social.

Importancia de los modelos de gestión en Colombia

“El Estado es un instrumento indispensable para el desarrollo económico, político y social de cualquier país, y debe orientarse a la atención de tres grandes problemas: la consolidación de la democracia, la necesidad de retomar el crecimiento económico y la reducción de la desigualdad social, garantizando la inclusión social. Para abordar dichos desafíos, los Estados deben adecuar su organización y funcionamiento a las nuevas realidades, adoptando un modelo de gestión pública que recupere la capacidad de las administraciones públicas como instrumentos útiles y efectivos al servicio del bien común o interés general de sus respectivas sociedades” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD, 2008).

Un buen sistema de gestión ayuda a mejorar la posición competitiva e imagen tanto interna como externamente, además facilita los medios que permiten alcanzar los objetivos, entre

otros beneficios tales como: mejora la organización de la entidad, permite controlar el¹² desempeño de los procesos y de la organización en sí misma, mejora la capacitación de los trabajadores de la organización, y puesto que se tiene en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, su implantación incide positivamente en la satisfacción.

Para el gobierno nacional, ha sido prioritario “encontrar caminos que permitan reducir los costos operativos del Estado sin comprometer otros valores fundamentales como la transparencia, el uso responsable de los recursos públicos, la lucha contra la corrupción y las buenas prácticas administrativas” (Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V2, 2018), y que conlleve al mejoramiento de la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía y a los grupos de valor.

Las entidades públicas del Estado Colombiano, se encuentran en la obligación de implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión según el decreto nacional No. 1499 de 2017, el cual integra el sistema de gestión de calidad y de desarrollo administrativo con el sistema de control interno, el objetivo de este, es consolidar en un solo lugar todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión diaria.

Recorrido histórico del diseño e implementación de modelos de gestión en Colombia

En la búsqueda por una gestión pública eficiente, año tras año, se han hecho propuestas y actualizaciones a los sistemas existentes. Desde la expedición de la Constitución Política de 1991, se ha demostrado un gran interés por mejorar la calidad en la prestación de los servicios del estado y el fortalecimiento de las herramientas de gestión. Así, se consolidaron los principios de la función administrativa y mecanismos de control, con el fin de guiar la actuación de los

servidores públicos y brindar herramientas para el cumplimiento de las metas estatales, en¹³ términos de calidad de la gestión y satisfacción ciudadana.

En el año 1993, se creó el sistema de control interno, para permitir a las entidades, ejercer el control de su gestión.

En 1998, con el objetivo de articular la planeación estratégica y la planeación administrativa de las entidades, se creó el sistema de desarrollo administrativo.

En 2003, con el propósito de orientar la gestión pública hacia la satisfacción de los ciudadanos, se incorporó el sistema de gestión de la calidad.

En 2005, se unificó el esquema de control interno, para facilitar su ejercicio en las entidades a través del modelo estándar de control interno – MECI, también se actualizó el sistema de desarrollo administrativo incluyendo la gestión de la calidad como una sus políticas.

En 2009, se actualizó el sistema de gestión de la calidad, para mejorar su articulación con el modelo estándar de control interno.

En 2012, se diseñó el modelo integrado de planeación y gestión, con el fin de integrar los modelos de gestión existentes y configurar al MECI como su herramienta de seguimiento y control.

En 2014, se actualizó el MECI a las dinámicas de planeación y gestión para hacerlo más coherente con el modelo integrado de planeación y gestión.

Con lo aprendido de la implementación y evolución de estos sistemas en 2015, el gobierno nacional, consideró como prioridad, el diseño de un único sistema de gestión articulado al sistema de control.

Por esta razón en 2017, se avanzó en el fortalecimiento del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, que hace posible la articulación del sistema de gestión y del

sistema de control interno, además, reduce tiempos, facilita procesos y guía la toma de¹⁴ decisiones de políticas y la gestión institucional hacia metas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos.

Lo anterior, con el propósito de dirigir la gestión pública hacia la satisfacción de necesidades de los ciudadanos, en el marco de la legalidad e integridad. Este modelo incluye herramientas y guías que permite organizar la gestión pública bajo una lógica integral y adaptable a entidades nacionales y territoriales.

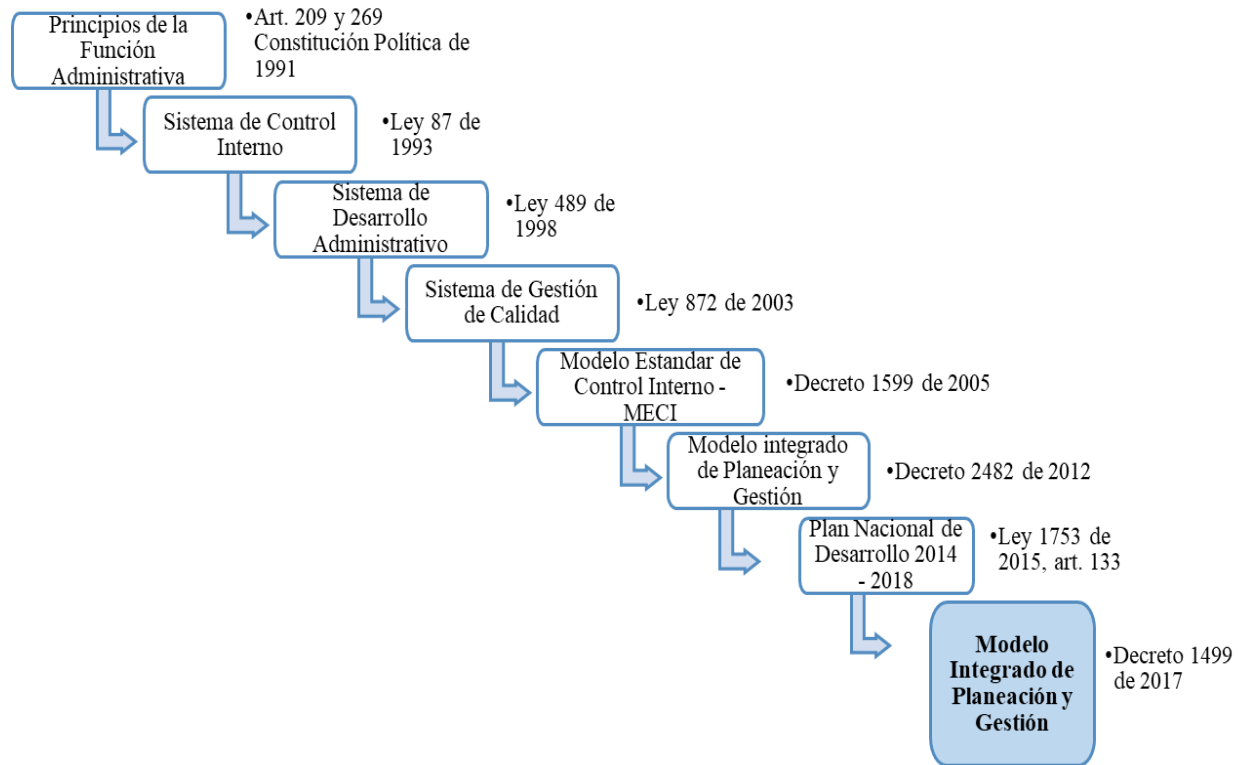


Ilustración 1. Recorrido histórico modelos de gestión en Colombia.

Fuente: Elaboración propia

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

En Colombia, para el nivel nacional y territorial la adopción de estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión pública se dio mediante el decreto 1499 de 2017. El nuevo

modelo integró en un solo sistema de gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de¹⁵ gestión de la calidad, articulados con el sistema de control interno, en este sentido el modelo integrado de planeación y gestión - MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación, sin que ello implique que la calidad no siga siendo el atributo principal de la gestión pública, ni que cada uno de los componentes del modelo no esté dirigido al logro de tal propósito. Por el contrario, MIPG es en sí mismo un modelo de gestión de calidad.

El manual operativo del modelo, define el MIPG como un “marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio” (MIPG V2, 2018).

El MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones, cada dimensión funciona de manera articulada e intercomunicada, en ellas se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que se implemente el modelo de manera adecuada y fácil.

La primera dimensión es talento humano, la segunda dimensión direccionamiento estratégico y planeación, la tercera dimensión gestión con valores para el resultado, la cuarta dimensión evaluación para el resultado, la quinta dimensión información y comunicación, la sexta dimensión gestión del conocimiento y la innovación y la séptima dimensión control interno.

Cada dimensión se desarrolla a través de una o varias políticas de gestión y desempeño institucional: 1. Planeación institucional, 2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, 3. Talento humano, 4. Integridad, 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha

contra la corrupción, 6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, 7.16 Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 9. Racionalización de trámites, 10. Gestión documental, 11. Gobierno digital, 12. Seguridad digital, 13. Defensa jurídica, 14. Gestión del conocimiento y la innovación, 15. Control interno, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, 17. Mejora normativa. (Ver: Ilustración 2)

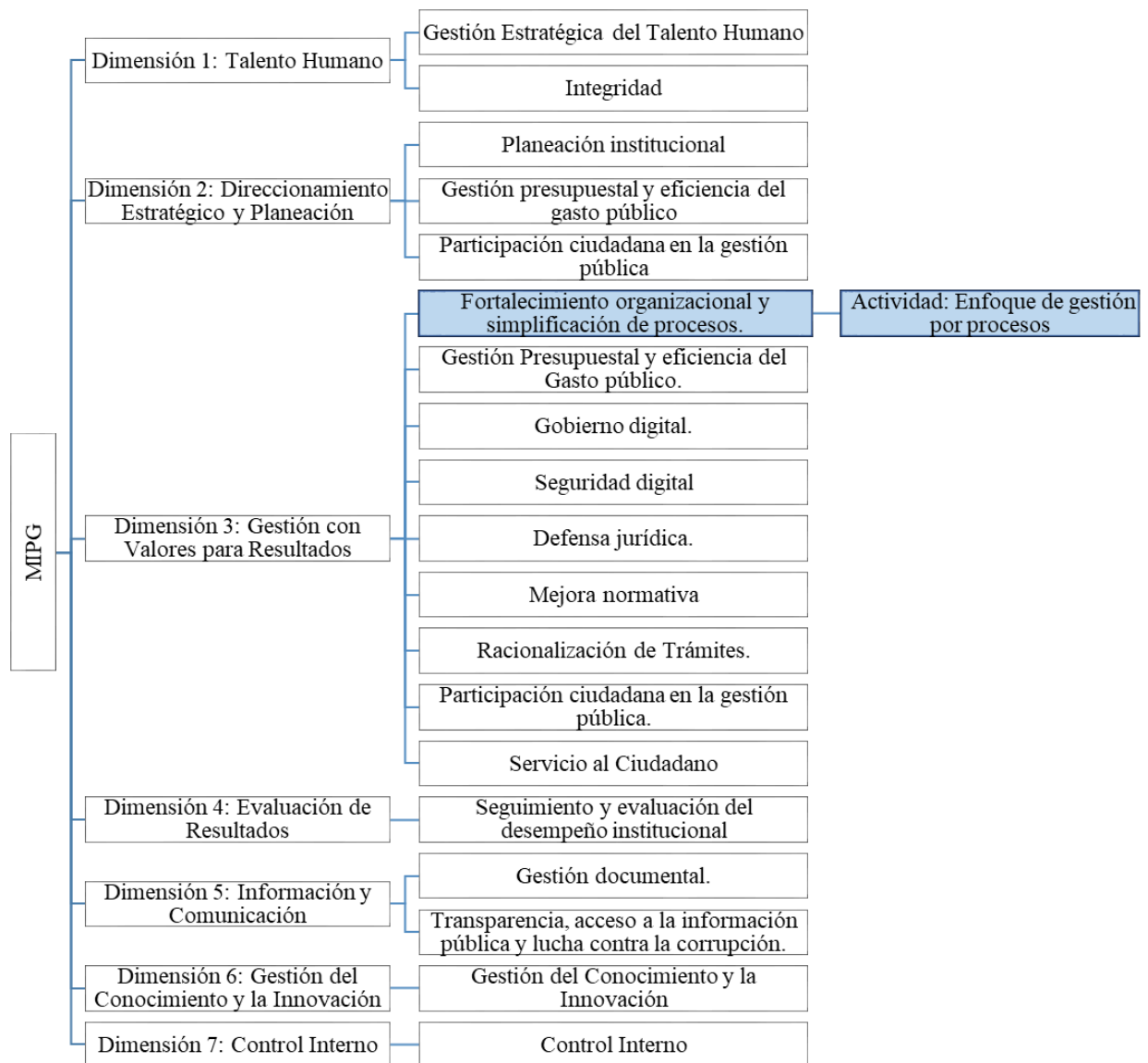


Ilustración 2. Mapa conceptual MIPG

Fuente: Elaboración propia

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, plantea dentro de la política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de procesos la implantación del trabajo por procesos, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados satisfactorios, teniendo en cuenta que este es uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad.

Teniendo en cuenta el objeto del proyecto, la implementación de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, que plantea como aspecto mínimo de implementación la adopción de una gestión por procesos para el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito, se expondrá la gestión por procesos como pilar fundamental.

Gestión por Procesos

Un proceso, se define como una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente. Carrasco (2011), menciona a Hammer (2006) quien aporta la siguiente definición: “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes”. Explica que la mayoría de las empresas no cumple con esta definición porque todavía están organizadas en base a compartimentos.

“La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores”. (Carrasco, 2011)

La orientación de los sistemas de gestión de calidad, promueven la adaptación de un¹⁸ enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar una serie de actividades relacionadas entre sí. La ventaja de adoptar este tipo de enfoque es que permite tener un control continuo sobre los procesos individuales de la entidad y el modo en que estos forman parte de la organización como un todo. Este tipo de enfoque permite entender el funcionamiento de una entidad como un engranaje por lo que promueve la mejora continua.

De igual manera, en el sector público, los sistemas de calidad se desarrollan a partir de la gestión por procesos, ya que su orientación se basa en controlar de manera armónica las relaciones, para alcanzar los objetivos organizacionales.

A partir de los preceptos (requisitos, normas, políticas, guías) revisados, se encuentra que, el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuenta con la guía: Modelo de Operación por Procesos año 2016, aplicable a todas las entidades públicas en sus diferentes órdenes y niveles, y establece los conceptos y metodologías necesarios para el desarrollo del modelo de operación por procesos.

Para el desarrollo de la metodología, se debe tener en cuenta lo siguiente:

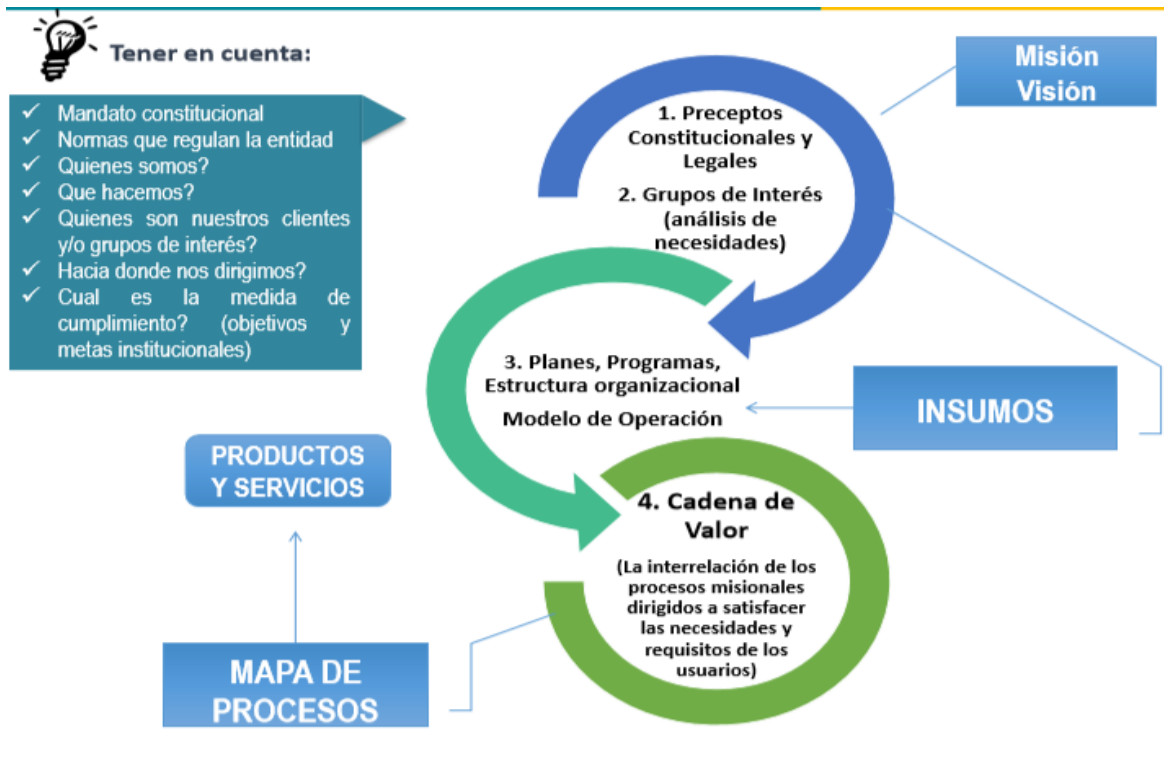


Ilustración 3 Metodología Modelo de operación por procesos

Fuente: DAFP 2016

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (productos/servicios) de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

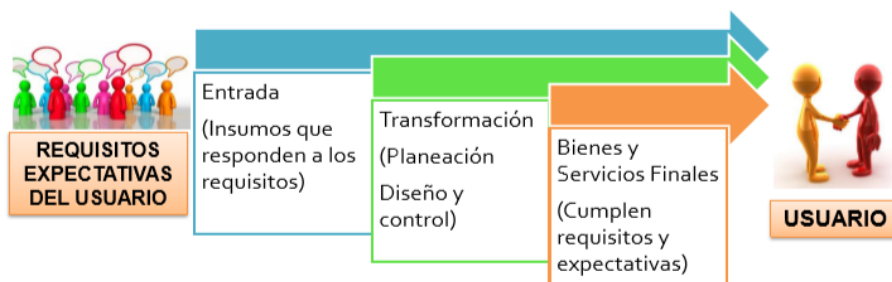


Ilustración 4 Proceso

Fuente: DAFP 2016

Caracterizar un proceso: Consiste en definir los rasgos diferenciadores de los²⁰ procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados). Permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.

Caracterización de Usuarios: Requisitos y expectativas de los usuarios. Es la descripción de un usuario o conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas (característico o esencial de un grupo particular) y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder al servicio.

Insumo: Son entradas que deben ser transformadas en el proceso (información, documentación, u otros mecanismos necesarios para el proceso.

Proveedor: Proceso interno o entidad externa a la entidad que proporciona información sobre los insumos entregados al proceso.

Internos: Procesos dentro de la entidad que suministran información u otros insumos a un proceso al interior de la entidad.

Externos: Normatividad, Requisitos de los usuarios de la entidad u otras instancias externas que suministran información necesaria para el proceso.

Transformación: Los procesos representan actividades homogéneas, cuya articulación permite garantizar el cumplimiento de los propósitos institucionales.

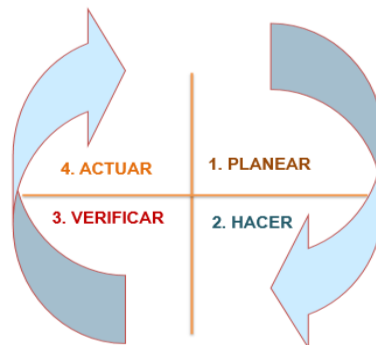


Ilustración 5 Ciclo PHVA

Fuente: DAFP 2016

PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. Este ciclo constituye una de las²¹ principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorando permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.

Por su dinamismo puede ser utilizado en todos los procesos de la organización y por su simple aplicación, que, si se hace de una forma adecuada, aporta en la realización de actividades de forma organizada y eficaz.

Productos y/o servicios: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Internos: Procesos dentro de la entidad que se ejecutan generando un producto o servicio para otro proceso al interior de la entidad.

Externos: Aquel que recibe el servicio final.

Tipos de procesos:

- Iniciar por identificar la cadena de valor, teniendo en cuenta siempre el direccionamiento estratégico de la entidad.
- Determinar los tipos de clientes y productos finales, y devolverse a los procesos que los generan.
- No pensar en el organigrama, sino en secuencias completas y productos (salidas) especificados.
- Debe ser elaborado por grupos interdisciplinarios, quienes desarrollan las actividades, con el acompañamiento de los equipos MECI-Calidad o el grupo que determine la entidad.

Clasificación de los procesos:

22

Los procesos se clasifican en:

- *Estratégicos*: Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora.
- *Misionales*: Cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.
- *Apoyo*: Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- *Evaluación*: Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad.

Caracterización de Procesos:

Las caracterizaciones de procesos son “Documentos que describen a grandes rasgos las especificaciones del proceso. Son un soporte de información que resumen las características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama de flujo, así como para la gestión del proceso” (Univalle, s.f.). En la caracterización, se identifica las entradas, actividades y salidas del proceso, el objetivo, los parámetros de control, los responsables y autoridades, los límites, los requerimientos por cumplir, la documentación aplicable y los recursos. La herramienta que permite establecer la caracterización de los procesos es la ficha de caracterización. La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar. Consiste en identificar las características de los procesos de una organización y está orientada a ser el primer paso para adoptar un enfoque basado en

procesos, en el ámbito de un sistema de gestión de calidad, reflexionando sobre cuáles son los²³ procesos que deben configurar el sistema, es decir, que procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

Para realizar la caracterización de los procesos es recomendable la siguiente ficha:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO							
PROCESO:				Fecha:	Código:	Versión N° :	
Objetivo:							
Alcance:							
Líder del proceso:							
PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE-PROCESO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
			P				
			H				
			V				
			A				
HUMANOS		INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS			INDICADORES	
REQUISITOS DEL PROCESO			NOTA				
Elaboró Firma: _____				Revisó Firma: _____		Aprobó Firma: _____	
Nombre: _____				Nombre: _____		Nombre: _____	
Cargo: _____				Cargo: _____		Cargo: _____	

Ilustración 6 Ficha de caracterización de proceso

Fuente: DAFP 2016

La Caracterización del proceso es:

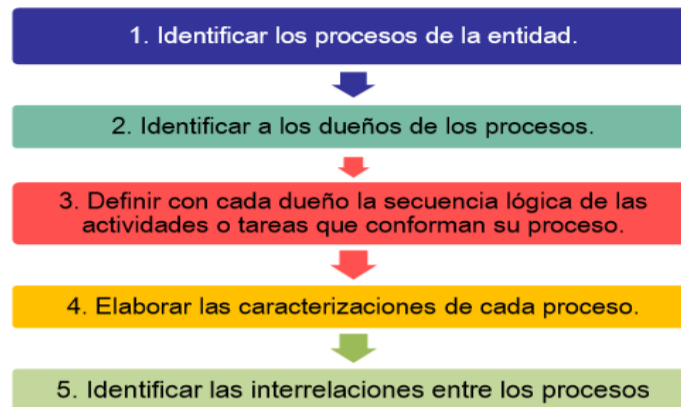


Ilustración 7 Caracterización de procesos

Fuente: DAFP 2016

Para la caracterización de los procesos se deben tener en cuenta, entre otros elementos:²⁴ el macro proceso al que pertenece, el nombre del proceso, código, alcance, objetivo, soporte legal, versión, insumos, proveedores, actividades del proceso, descripción, recursos (humanos, tecnológicos, financieros y de información), responsables, productos, clientes, puntos de control e indicadores.

Con base en la identificación de las entradas y salidas de los procesos definidas en la caracterización se determinan las interrelaciones que facilitan la elaboración del mapa de procesos.

Mapa de Procesos:

Representación gráfica (visual) de la forma como la organización opera para conocer y para satisfacer las necesidades de sus clientes.

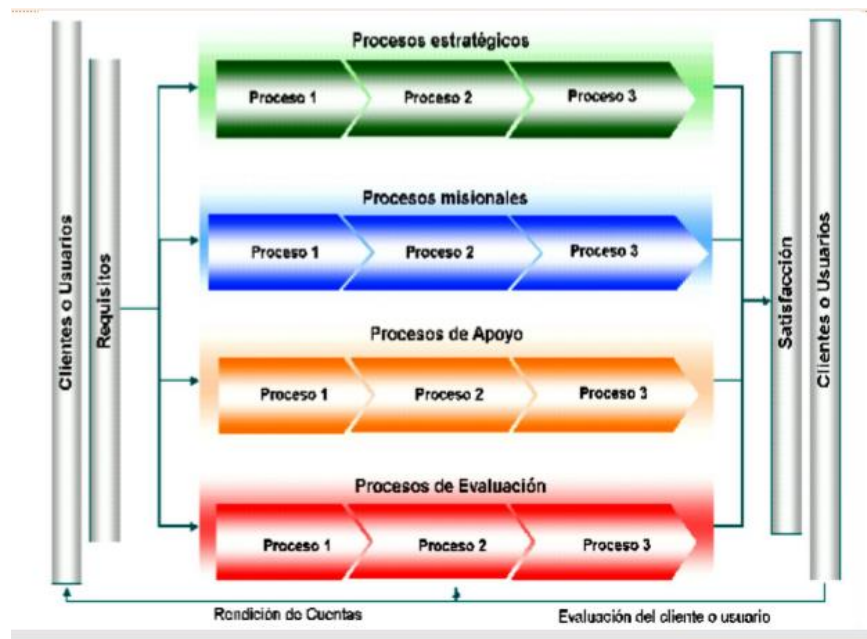


Ilustración 8 Representación gráfica mapa de procesos

Fuente: DAFP 2016

Igualmente es necesaria una transformación en la cultura de los servidores públicos,²⁵ esta debe ser activa y permanente en los procesos estratégicos, de evaluación y seguimiento, esto con el propósito de consolidar y orientar la estructura, el funcionamiento y los beneficios al aplicar el modelo de gestión por procesos.

Además, el modelo de gestión por procesos permitirá: asegurar la identificación de las necesidades de la ciudadanía para el desarrollo de políticas públicas efectivas; bienes y servicios públicos oportunos que respondan a necesidades; garantizar los derechos ciudadanos, a través de procesos estándar e incrementar la confianza de la ciudadanía.

Finalmente, para alcanzar el conocimiento, compromiso y garantizar la transparencia por parte de los funcionarios públicos, es primordial el previo conocimiento de la estructura, función e interrelación del modelo, para facilitar el mejor desempeño de todas las actividades propuestas y el sentido de pertenencia en los procesos.

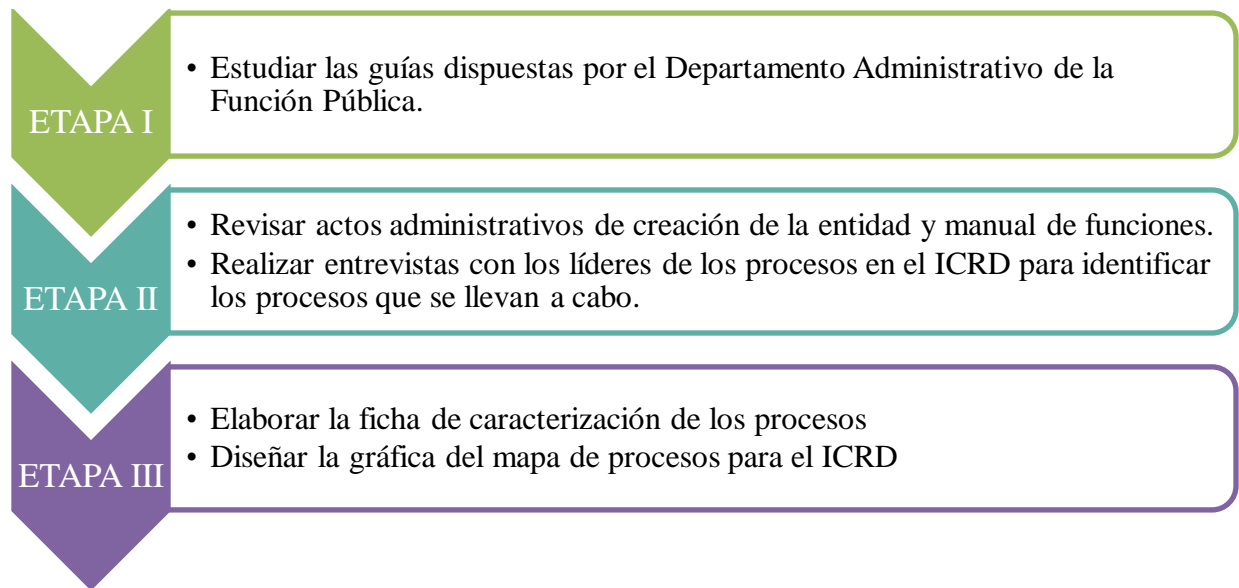
Diseño Metodológico.

Este proyecto se fundamentó en el enfoque cualitativo, este se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. “Su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido” (Hernández, 2003).

“El enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo, es expansivo y por lo común no busca generar preguntas de investigación de antemano ni probar hipótesis preconcebidas, sino que estas surgen durante el desarrollo del estudio. Es individual, no mide numéricamente los fenómenos estudiados ni tampoco tiene como finalidad generalizar los resultados de su investigación; no lleva a cabo análisis estadístico; su método de análisis es interpretativo, con textual y etnográfico. Asimismo, se preocupa por capturar experiencias en el lenguaje de los propios individuos y estudia ambientes naturales” (Hernández, 2003).

Según las características descritas por Grinnell y Creswell (1997) citados por Hernández (2003), los estudios cualitativos, se conducen en un ambiente natural, donde los participantes se comportan como lo hacen en su vida cotidiana y permite observar las diferentes variables y sus relaciones, para el presente proyecto, el ambiente son las instalaciones del ICRD, donde se indaga cómo se llevan a cabo los procesos administrativos en cada área. También menciona que, las preguntas de investigación, no se conceptualizan, ni se definen, así, la recolección de datos está influida por las experiencias y las prioridades, y por supuesto, las respuestas obtenidas nos llevarán a construir y plasmar la realidad encontrada.

Tomando como referencia los objetivos específicos planteados en la presente²⁷ propuesta, se planea seguir el siguiente diseño metodológico:



Técnicas de levantamiento de la información

“Las técnicas de recolección de datos corresponden al conjunto de acciones y procedimientos que le permitirán al investigador obtener información pertinente para su investigación, mientras que los instrumentos corresponden a las herramientas puntuales que utiliza dicho investigador para recolectar la información, esto es, las técnicas incluyen a los instrumentos (Universidad de Antioquía, 2016).

En términos generales, “el estudio cualitativo involucra la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semántico y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección” (Hernández, 2003).

Las técnicas utilizadas para recolectar la información son:

28

Técnicas Documentales y Textuales: Acude a los textos de toda índole donde realiza el análisis del contenido y su discurso ahí inmerso (Mesias, 2010). Para el desarrollo del proyecto, se analizan documentos como: guías publicadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública como marco normativo de la Implementación de la Gestión por Procesos, normatividad del sector de la entidad y manual de funciones y competencias del ICRD.

Entrevista: desarrollada en el contexto formal de la interacción entre el analista o investigador y la persona o grupo investigado, por tanto, puede ser de carácter individual, grupal, estructurada o semi-estructurada (Mesias, 2010). Se realizan entrevistas a los líderes de los procesos del ICRD, para identificar los procesos que llevan a cabo, obtener información respecto a la metodología del trabajo realizado y escuchar las sugerencias para mejorar el ciclo del proceso.

Sistema de Gestión Basado en Procesos para el ICRD Pitalito

A continuación, se presenta la propuesta del diseño del sistema de gestión basado en procesos para el Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito.

Diagnóstico de la Entidad:

Razón Social:	INSTITUTO DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE PITALITO HUILA
Nit:	900.809.150-5
Dirección:	Carrera 7 No. 6-41
Teléfono:	(8) 8 35 07 70
Fecha de constitución:	30 de diciembre de 2014
Objeto Social:	El Instituto de cultura, recreación y deporte tiene por objeto el diseño, consolidación, promoción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos del orden nacional, departamental y regional para el ejercicio efectivo de los derechos culturales y deportivos de los habitantes del municipio de Pitalito.

Misión: Es misión del Instituto, ser la entidad que lidere el sector público municipal de cultura, recreación y deporte para garantizar los derechos constitucionales de los habitantes de Pitalito, mediante la formulación concertada de políticas públicas y su gestión integral con

enfoque territorial y poblacional como condiciones esenciales de la calidad de vida, la³⁰ sostenibilidad y la democracia en el Municipio.

Visión: El Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, será reconocido en el año 2025, como una entidad líder en Pitalito, en la promoción y fomento de la cultura y el deporte a través de una gestión eficaz y eficiente, haciendo uso de las políticas públicas, planes, programas y proyectos en materia de deporte y cultura que permitan generar impacto en el bienestar y calidad de vida de los Laboyanos.

Objetivos Institucionales

Son objetivos del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte, los siguientes:

1. Promover la identidad y la cultura de Pitalito en sus diferentes manifestaciones, arquitectónicas, artísticas, míticas, arqueológicas, tradiciones artesanales y folclóricas; la gestión de políticas, planes, programas y proyectos para su desarrollo.
2. Promover y gestionar planes y programas en materia de deporte, recreación, educación extraescolar y el aprovechamiento del tiempo libre, de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y mediante el fomento, masificación, desarrollo y práctica del deporte.
3. Integrar funcionalmente los organismos, procesos, actividades y recursos del Sistema de Deporte y Cultura en el Municipio de Pitalito.
4. Administrar la biblioteca municipal y promover su utilización con un enfoque de servicio básico y de acceso a la información y a la cultura en el ámbito local.

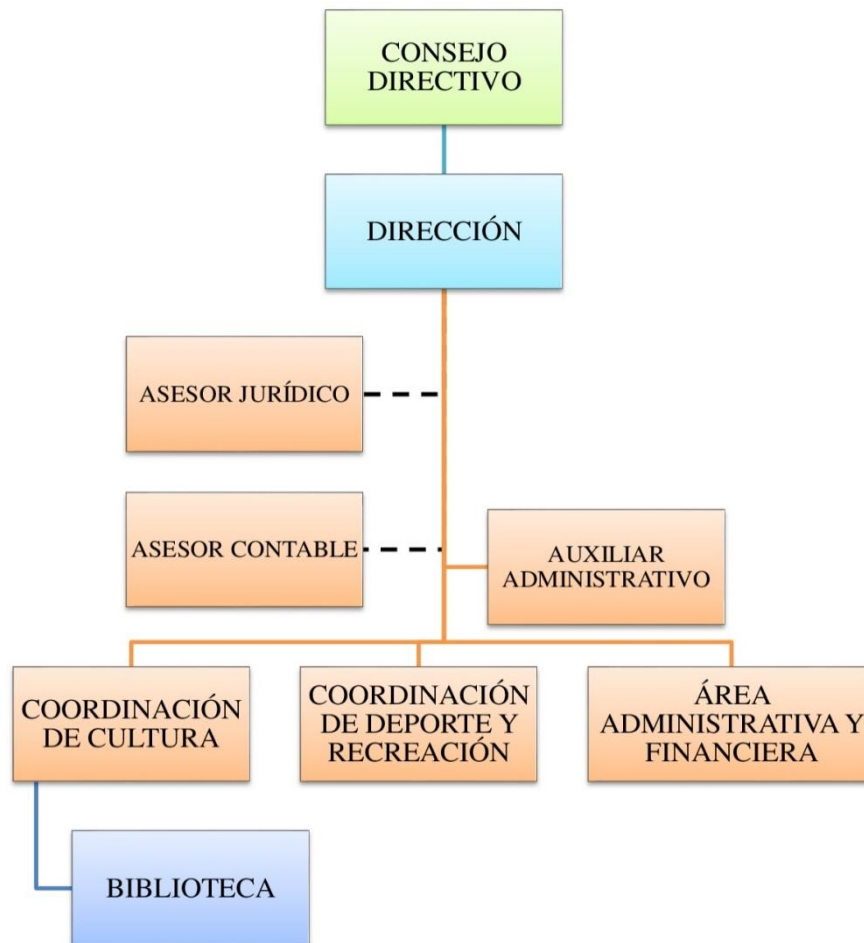


Ilustración 9 Estructura organizacional

Fuente: ICRD Pitalito

La planta de personal del instituto se conforma con seis (6) personas: 1 director, 1 jefe administrativo y financiero, 1 coordinador de cultura, 1 coordinador de deporte, 1 bibliotecario y 1 auxiliar administrativo. El organigrama del Instituto cuenta con una estructura básica, no establece la jerarquía que actualmente tiene cada cargo, relaciona las áreas que tienen personas nombradas de planta y deja de lado cargo importantes que son ocupados por contratación por prestación de servicios.

Los niveles de jerarquía del equipo de trabajo del Instituto, se visualiza a través de la³² planta de personal global, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1 Planta de personal

Niveles	No. de Personas
Directivo	1
Asesor	0
Profesional	3
Técnico	1
Asistencial	1
Total	6

Fuente: Elaboración Propia

Según el Acuerdo 09 de 2018 del Consejo Directivo “Por el cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias”, la planta de personal del ICRD está compuesta por 6 empleos, de los cuales 1 son de Libre Nombramiento y Remoción y 5 son de Carrera Administrativa. Actualmente existen 4 cargos no provistos, que se encuentran ocupados por provisionales.

Tabla 2 Tipo de nombramiento

Tipo	Cantidad
Libre Nombramiento	1
Carrera Administrativa	1
Provisional	4
Vacantes	0
Total Cargos	6

Fuente: Elaboración Propia

Los demás cargos para desempeñar las funciones administrativas y/o misionales se contratan bajo la modalidad de prestación de servicios cada año.

Identificados los objetivos de la entidad, se procede a identificar quienes son las partes interesadas, lo cual se define en la NTC ISO 9001:2015 como “persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”. Para el caso, se relacionan las partes interesadas de acuerdo al objeto del ICRD. (Anexo 1).

Identificación de los procesos

La entidad ha identificado los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y su interrelación, los cuales han sido agrupados por macro procesos, de acuerdo con su propósito, como se explica a continuación.

Procesos Estratégicos

Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora. Los procesos que componen este grupo son:

PROCESOS ESTRATEGICOS	
Gestión Dirección y Estrategia PG-DE	Gestión de Atención al Ciudadano. PG-AC

Procesos Misionales

Incluye todos los procesos que proporcionan la cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Los procesos que componen este grupo son:

PROCESOS MISIONALES	
Gestión de Fomento PG-FOM	Gestión de la Infraestructura Cultural y Deportiva PG-ICD

Procesos de Apoyo

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Los procesos que componen este grupo son:

PROCESOS DE APOYO			
Gestión Talento Humano PG-TH	Gestión de Recursos Físicos PG-RF	Gestión Financiera PG-FIN	Gestión Jurídica PG-JUR

Procesos de Evaluación

Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad. Los procesos que componen este grupo son:

PROCESOS DE EVALUACIÓN
Control Interno PG-CI

Caracterización de los procesos

Cada proceso cuenta con su respectiva caracterización realizada de acuerdo al ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) e incluye proveedores, entradas, salidas, indicadores, y documentos necesarios para el proceso. (Ver anexo 2 - 10).

El mapa de procesos es el diagrama de valor que representa la integración coordinada y coherente de los procesos de las diferentes áreas del ICRD, con el personal, los procedimientos y los recursos necesarios para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas, conservando la objetividad, oportunidad, igualdad y transparencia. (Ver anexo 11).

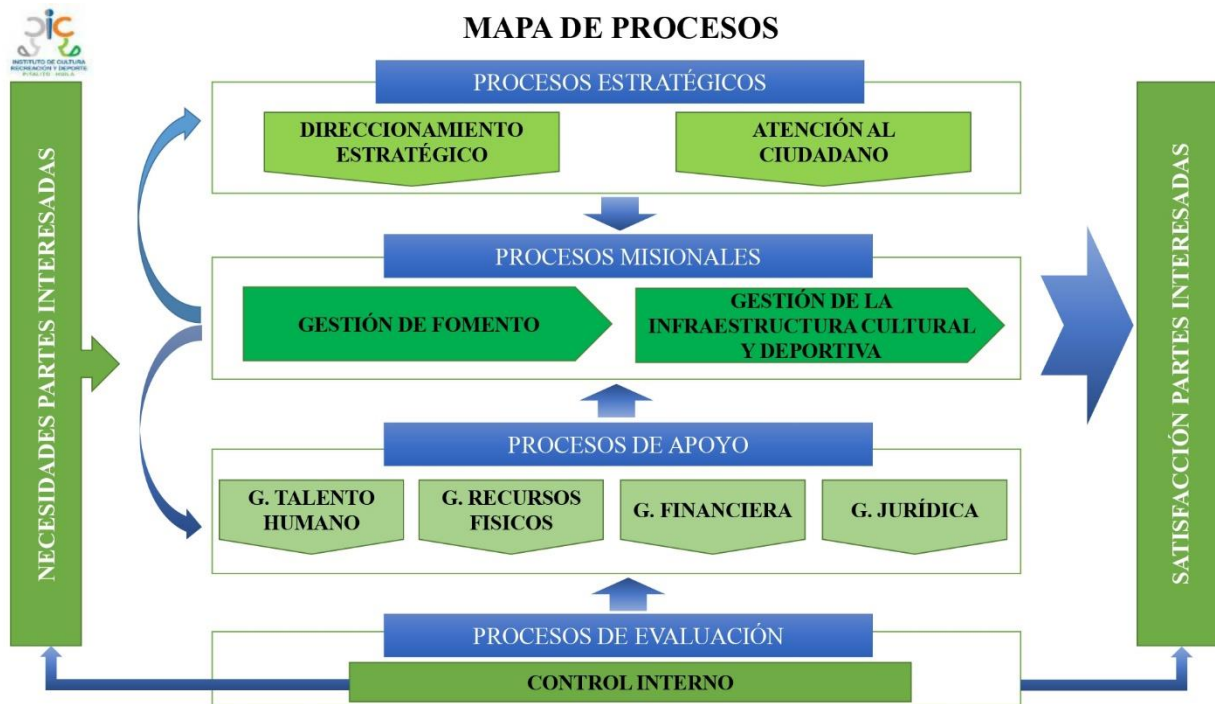


Ilustración 10 Mapa de Procesos del ICRD

Fuente: Elaboración propia

Luego de adoptar la gestión por procesos que suscita la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se pudo concluir, que gracias a la información obtenida se dio respuesta a los objetivos planteados, con el fin de garantizar la efectividad en las operaciones, generar resultados previstos en el direccionamiento estratégico o planeación y proporcionar la confiabilidad de las partes interesadas.

Las consultas realizadas a las guías metodológicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, permitió obtener resultados de formatos estandarizados, que permitieron la documentación de los procesos de acuerdo a lo exigido en la normatividad para las entidades públicas colombianas.

La identificación de procesos del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito, permitió determinar claramente la cadena de valor mediante el mapa de procesos, este refleja los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión.

La caracterización y documentación de los procesos del ICRD, permitió identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se recomienda a la administración del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Pitalito, los siguientes aspectos:

Revisar y adoptar la propuesta planteada, de tal manera que, permita reorganizar y mejorar la gestión administrativa, así como, mejorar la calificación de gestión y desempeño en la próxima evaluación de seguimiento (FURAG).

Sensibilizar a los servidores públicos del ICRD en la aplicación efectiva de los procesos establecidos, para que realicen su labor de manera más eficiente y eficaz.

Revisar periódicamente la documentación de los procesos, esta acción es relevante a la hora de decidir en dónde es necesario fortalecer las capacidades de la entidad.

- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile : Evolucion S.A.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador: XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.
- Congreso de Colombia. (29 de Noviembre de 1993). 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*. Diario Oficial No. 41.120.
- Congreso de Colombia. (29 de Diciembre de 1998). Ley 489 de 1998. *Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional*. Diario Oficial No. 43.464.
- Congreso de la República de Colombia. (9 de Junio de 2015). Ley 1753 de 2015. *Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”*. Diario Oficial No. 49.538.
- Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). *Artículo 209 [Título VII]*. Asamblea Nacional Constituyente.
- Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). *Artículo 269 [Título X]*. Asamblea Nacional Constituyente.
- Decreto 1499 de 2017 . (11 de Septiembre de 2017). Diario Oficial No.50.353. Bogotá, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). *Función Pública*. Obtenido de Modelo de Operación por Procesos: <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Guía para la implementación del Modelo de Operación por Procesos. (Julio de 2016). Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- Hernández, R. S. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V2*. (2018). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

- Mesías, O. (2010). *La investigación cualitativa*. Obtenido de <http://bit.ly/30unp0C>. 39
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015. (15 de Octubre de 2015). Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15-29.
- Univalle. (s.f.). *Universidad del Valle*. Obtenido de http://procesos.univalle.edu.co/documentos/CAPACITACION/Cartilla_capacitacion_procesos.pdf
- Universidad de Antioquía. (2016). Obtenido de <http://media.udea.edu.co/videos/media/tecnicas-y-herramientas-para-el-levantamiento-de-i>

Anexo 1: Identificación de partes interesadas

Anexo 2: Caracterización del proceso de gestión direccionamiento estratégico.

Anexo 3: Caracterización del proceso de gestión de atención al ciudadano.

Anexo 4: Caracterización del proceso de gestión de fomento

Anexo 5: Caracterización del proceso de gestión de la infraestructura cultural y deportiva.

Anexo 6: Caracterización del proceso de gestión de talento humano.


Anexo 7: Caracterización del proceso de gestión de recursos físicos.

Anexo 8: Caracterización del proceso de gestión financiera.

Anexo 9: Caracterización del proceso de gestión jurídica.

Anexo 10: Caracterización del proceso de gestión control interno

Anexo 11: Mapa de Procesos del ICRD

		INSTITUTO DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE PITALITO SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	
Anexo 1. Matriz de Identificación de partes interesadas			
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS			
Identificación de Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas
Clasificación	Parte interesada		
Ciudadano	Persona natural o jurídica, habitante del territorio del Municipio de Pitalito	<ul style="list-style-type: none"> *Desarrollo artístico y cultural *Apoyo a deportistas y artistas regionales *Goce y disfrute de los derechos a la cultura, así como la cobertura y acceso a la infraestructura cultural *Cobertura y acceso al deporte, la recreación y la actividad física con adecuados escenarios deportivos y recreativos *Escenarios deportivos y culturales en buen estado y seguros 	<ul style="list-style-type: none"> *Tener sus necesidades satisfechas *Facilidad de acceso a los programas de atención para la población vulnerable. *Ser atendido con oportunidad y calidad de la respuesta *Participar en las decisiones de la gestión pública.



INSTITUTO DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE PITALITO
SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Anexo 1. Matriz de Identificación de partes interesadas

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS			
Identificación de Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas
Clasificación	Parte interesada		
Gremios / Asociaciones Culturales	Población con discapacidad O.N.G culturales Entidades de educación superior Medios de comunicación Entidades cívicas y comunitarias Asociaciones juveniles Comunidades indígenas Afrodescendientes Grupos de teatro, danzas Músicos Artistas plásticos Sector literario Sector visual y audiovisual Sector artesanal y patrimonio cultural Sector educativo	Información sobre políticas públicas, planes y lineamientos referentes al fomento de la cultura y protección del patrimonio cultural	Información actualizada y de calidad. Generación de espacios para intercambio de experiencias e información
Gremios / Asociaciones Deportivas	Organizaciones deportivas Clubes y ligas Profesionales del deporte Sector educativo	Información sobre políticas públicas, planes y lineamientos referentes al fomento del deporte, recreación y aprovechamiento del tiempo libre	Información actualizada y de calidad. Generación de espacios para intercambio de experiencias e información



INSTITUTO DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE PITALITO
SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Anexo 1. Matriz de Identificación de partes interesadas

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS			
Identificación de Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas
Clasificación	Parte interesada		
Entidades de Gobierno	Ministerio de Cultura, Ministerio del Deporte, Departamento del Huila, Institutos Departamentales, Alcaldía Municipal	Información, datos y evidencias de todas las actividades realizadas referente a la implementación de todas las políticas, lineamientos, directrices públicas nacionales y departamentales dirigidas al servicio de la comunidad.	Trazabilidad en la información confiable y oportuna
Organismos de Control	Concejo Municipal	*Información sobre la participación de la comunidad *Planes y programas de desarrollo cultural y deportivo. *Informes sobre la gestión y ejecución de proyectos y recursos	Información de calidad y veraz sobre la gestión y ejecución de proyectos y recursos de la entidad.
	Personería Municipal	*Información de la conducta de los funcionarios públicos sobre la gestión en la Entidad. *Información sobre afectaciones en la protección de los derechos fundamentales colectivos.	Información clara y oportuna



INSTITUTO DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE PITALITO
SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Anexo 1. Matriz de Identificación de partes interesadas


MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS			
Identificación de Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas
Clasificación	Parte interesada		
	Contraloría Departamental	Información relacionada con el manejo de los recursos a cargo de la entidad y su administración, para un adecuado control fiscal.	Trazabilidad y transparencia en la información confiable y oportuna
	Procuraduría General de la Nación	Información sobre la gestión y faltas disciplinarias de los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del estado	Trazabilidad y transparencia en la información confiable y oportuna
	Fiscalía	Información sobre denuncias que involucren delitos penales y los presuntos infractores	Trazabilidad y transparencia en la información confiable y oportuna
Cliente interno	Servidores públicos y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> *Estabilidad Laboral *Puesto de trabajo adecuado *Ambiente de trabajo adecuado y seguro *Cumplimiento de sus derechos laborales 	Bienestar, reconocimiento, crecimiento profesional, trato digno, respeto, participación activa, pagos oportunos.



INSTITUTO DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE PITALITO
SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS


Anexo 1. Matriz de Identificación de partes interesadas

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS			
Identificación de Partes Interesadas		Necesidades	Expectativas
Clasificación	Parte interesada		
Proveedores	Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por el ICRD	*Información clara sobre los requisitos de contratación. *Cumplimiento en los procesos de selección acorde a la ley. *Cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad.	*Transparencia en las acciones desarrolladas en las fases precontractual, contractual y pos contractual *Oportunidad.
Medios de comunicación	Prensa, Radio , Televisión, medios virtuales.	*Información relacionada con la gestión del Director y el cumplimiento del plan de gobierno *Información de interés público relacionada con los productos y servicios que ofrece la entidad	Información veraz, oportuna y confiable

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
	PROCESO:			Fecha:	20/05/2020
	GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			Código:	PG-DE
				Versión N°:	01
Objetivo:	Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en la política de cultura, recreación y deporte enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo.				
Alcance:	El proceso inicia con la planeación de las actividades, la toma de decisiones y finaliza con el seguimiento a los resultados de la gestión de la entidad.				
Líder del proceso:	Director (a)				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Ministerio de Cultura Ministerio del Deporte Departamento del Huila Alcaldía Municipio de Pitalito	Planes Nacionales Planes Departamentales Plan de desarrollo municipal Normatividad vigente	P	Implementar los lineamientos en cuanto a la destinación de los recursos de las fuentes de destinación específica.	Resolución de asignación de recursos	Todos los procesos del ICRD
Alcaldía Municipio de Pitalito	Lineamientos de estructura del Plan de Desarrollo		Definir los lineamientos para la asociación del Sector Cultura, Recreación y Deporte a la estructura del Plan de Desarrollo. Definir, revisar y ajustar el plan estratégico sectorial.	Componente de cultura, recreación y deporte en el Plan Desarrollo	Todos los procesos del ICRD
Alcaldía Municipio de Pitalito	Lineamientos de la ejecución presupuestal		Generar lineamientos para elaborar el anteproyecto de presupuesto.	Lineamientos para generar el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad	Todos los procesos del ICRD
	Presupuesto aprobado		Elaboración del Plan de Acción. Elaboración del PAA	Plan Anual de Adquisiciones - PAA. Plan de Acción	Todos los procesos del ICRD


Entidades de Gobierno	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG		Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional	Todos los procesos del ICRD Ciudadanía
Responsables de procesos	Lineamientos para la estructuración de proyectos de inversión y plan de acción.	H	Acompañar y asesorar técnicamente la formulación de los proyectos de inversión y plan de acción. Revisar los documentos de formulación de los proyectos institucionales	Consolidación de los documentos de formulación de proyectos de inversión de la entidad.	Todos los procesos del ICRD
Responsables de procesos	Lineamientos para generar el Anteproyecto de Presupuesto de Entidad		Acompañar, asesorar técnicamente el seguimiento de los planes de acción de la entidad y de los proyectos de inversión	Documento de Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad	Todos los procesos del ICRD
Alcaldía Municipio de Pitalito	Informe de gestión consolidado anual		Realizar informe de gestión anual	Informe de gestión anual	Ciudadanía Administración municipal
Responsables de procesos	Plan anual de adquisiciones		Aprobación de contratos y convenios	Contratos y convenios firmados	Todos los procesos del ICRD Contratistas Proveedores
Entidades de Gobierno	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG		Desarrollar estrategias definidas en las políticas de gestión y desempeño institucional	Planes, estrategias Evaluación FURAG	Todos los procesos del ICRD Ciudadanía
Responsables de procesos	Plan de desarrollo municipal	Gestionar recursos económicos con entidades nacionales, departamentales, municipal y empresa privada	Ejecución presupuestal	Todos los procesos del ICRD	
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD	V	Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD

Responsables de procesos	Reportes de ejecución del plan de desarrollo municipal		Presentar avances de la gestión institucional	Matriz de seguimiento a metas plan de desarrollo por entidades del sector	Ciudadanía Consejo municipal
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Gobierno municipal, servidores públicos, consejo directivo, consejo municipal				
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación y sistemas de comunicación				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Resolución administrativa, Ejecución presupuestal, Actas, Plan de Desarrollo Municipal, Informes de Gestión, Planes, Contratos, Convenios.				
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de ejecución presupuestal Eficiencia • Cumplimiento de metas				
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Planeación institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Integridad, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Participación ciudadana en la gestión pública, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, Gestión del conocimiento y la innovación.				
Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD Cargo: Director (a)					

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
	PROCESO:			Fecha:	20/05/2020
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			Código:	PG-AC
				Versión N°:	01
Objetivo:	Brindar respuesta oportuna y de calidad, a las PQRSD que ingresen a la entidad, así como medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios. Adicionalmente efectuar la comunicación y publicación de la gestión del ICRD.				
Alcance:	El proceso inicia por recepcionar las PQRSD a través de los diferentes canales de atención, verificando la oportunidad, con la medición de satisfacción del usuario y seguimiento del cumplimiento en términos de Ley.				
Líder del proceso:	Director (a)				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Entidades de Gobierno	Lineamientos nacionales de atención al ciudadano	P	Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y tecnológicos para la prestación del servicio al Ciudadano frente a las PQRSD.	Normas que le aplican al proceso. Mecanismos de atención con oportunidad y medición de satisfacción.	Proceso de atención al ciudadano.
Responsables de procesos	Plan de comunicaciones		Definir políticas y directrices de comunicación para la entidad.	Plan estratégico de comunicaciones	ICRD
Partes interesadas y usuarios	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD.	H	Gestionar con oportunidad las PQRSD que lleguen a la entidad.	PQRSD atendidas dentro de términos de Ley	Partes interesadas y usuarios
ICRD	Canales de atención ciudadana y mecanismos de notificación		Atender los distintos canales dispuestos para el ciudadano y los mecanismos de notificación	Canales de atención y mecanismos de notificación operando satisfactoriamente	Partes interesadas y usuarios


Responsables de procesos	Plan de comunicaciones		Producir permanentemente los diferentes contenidos comunicacionales como insumo para la promoción y divulgación de los diferentes programas, planes y acciones de la entidad.	Boletines de prensa, información interna, material audiovisual, fotográfico y de audio, mensajes para redes sociales, administración de la página web, correos electrónicos tanto internos como externos, campañas institucionales y ruedas de prensa.	Ciudadanía Partes interesadas Entidades del sector
Entidades de Gobierno	Lineamientos nacionales de atención al ciudadano		Elaborar, diseñar e implementar las políticas de atención ciudadana y notificaciones. Elaboración de informes periódicos sobre la atención dada en los diferentes canales de atención. Capacitar a los funcionarios y personal que intervenga en el proceso Atención al Ciudadano.	Políticas y protocolos implementados. Informes periódicos sobre las PQRSD. Funcionarios capacitados.	Proceso de atención al ciudadano. Funcionarios y contratistas.
Partes interesadas y usuarios	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD.	V	Verificar que se emitan las respuestas por parte de las dependencias competentes. Recopilar y analizar los datos de atención de las PQRSD y satisfacción del ciudadano	Recepción, control y respuestas de PQRSD en términos de ley. Informes periódicos sobre las PQRSD.	Partes interesadas y usuarios
Organismos de control	Auditorías internas y/o externas		Recibir auditorías internas o externas al proceso de atención al ciudadano.	Informes de auditoría	Proceso de atención al ciudadano.
Proceso de atención al ciudadano	Análisis de la gestión de atención al ciudadano.	A	Establecer controles y correctivos necesarios según análisis de resultados	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Proceso de atención al ciudadano.

HUMANOS	Todos los integrantes de los procesos de la entidad, usuarios y partes interesadas.	
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación y sistemas de comunicación	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Sistema de control de radicados, políticas implementadas, informes de PQRSD, plan de capacitación, plan de auditorías.	
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje satisfacción de la comunidad Eficiencia • Oportunidad en respuestas según términos de Ley	
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Integridad, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio al ciudadano.	
Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD Cargo: Director (a)		

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
PROCESO: GESTIÓN DE FOMENTO		Fecha:		20/05/2020	
		Código:		PG-FOM	
		Versión N°:		01	
Objetivo:	Desarrollar programas para fortalecer, promover y reconocer las prácticas de los agentes culturales, artísticos, patrimoniales, recreativos y deportivos del municipio, con base en las dinámicas de los sectores, los objetivos misionales de la entidad y el plan de desarrollo vigente.				
Alcance:	Comprende la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas que componen el proceso.				
Líder del proceso:	Coordinador(a) de cultura Coordinador(a) de recreación y deporte				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Ministerio de cultura Ministerio del deporte Alcaldía Municipal de Pitalito	Lineamientos estratégicos del sector. Plan de desarrollo	P	Diseñar el plan de acción anual del sector cultura y deporte	Plan de acción institucional: planes, programas, proyectos y estrategias del sector. Cronograma de actividades.	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas. Entidades del sector.
Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas	Necesidades, intereses y demanda del sector cultural y deportivo		Elaboración del cronograma de actividades.		
Proceso gestión de direccionamiento estratégico	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	H	Solicitar y diligenciar la contratación de bienes y servicios establecidos en el PAA	Solicitud CDP Estudios previos	Proceso de Fomento
ICRD	Plan de acción institucional		Ejecutar planes, programas proyectos y estrategias del sector cultural y deportivo en el municipio	Proyectos, programas, o eventos culturales y deportivos.	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas. Entidades del sector. Proveedores


			Promoción y difusión de la oferta cultural y deportiva.	Boletines de prensa, información interna, material audiovisual, fotográfico y de audio, mensajes para redes sociales, administración de la página web, correos electrónicos tanto internos como externos, campañas institucionales y ruedas de prensa.	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas. Entidades del sector. Medios de comunicación
ICRD	Plan de acción institucional		Promoción de las Bibliotecas públicas	Proporcionar a la comunidad el servicio de las Bibliotecas públicas	Ciudadanía
Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRS.		Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector cultural y deportivo	Comunicaciones oficiales	Ciudadanía
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD		Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD
Responsables de procesos	Reportes de ejecución del plan de desarrollo municipal	V	Presentar avances de la gestión institucional	Matriz de seguimiento a metas plan de desarrollo por entidades del sector	Ciudadanía Consejo municipal
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Gobierno municipal, servidores públicos, contratistas				

INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, escenarios culturales, deportivos y recreativos, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal.	
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de población objetivo que participa Eficiencia • Cumplimiento de la actividades programadas	
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Planeación Institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Integridad, Participación ciudadana en la gestión pública, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.	
Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD Cargo: Director (a)		

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA CULTURAL Y DEPORTIVA			Fecha:	20/05/2020
				Código:	PG-ICD
				Versión N°:	01
Objetivo:	Administrar la infraestructura de los escenarios culturales, deportivos, recreativos y el patrimonio cultural de la ciudad.				
Alcance:	Desde el diagnóstico del estado de la infraestructura y el patrimonio cultural, lineamientos para la administración, hasta la supervisión, vigilancia y control.				
Líder del proceso:	Coordinador(a) de cultura Coordinador(a) de recreación y deporte				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Proceso gestión de direccionamiento estratégico	Lineamientos estratégicos del sector. Plan de desarrollo	P	Planear la gestión de recursos para la administración, mantenimiento, adecuación y aseguramiento de los escenarios culturales, deportivos y recreativos.	Plan de acción institucional. Plan Anual de Adquisiciones	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas. Entidades del sector.
Proceso gestión de direccionamiento estratégico	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	H	Solicitar y diligenciar la contratación de bienes y servicios establecidos en el PAA	Solicitud CDP Estudios previos	Proceso de infraestructura cultural y deportiva
ICRD	Plan de acción institucional		Ejecutar las actividades de mantenimiento de los escenarios.	Solicitud CDP Estudios previos	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas. Entidades del sector. Proveedores
Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas.	Solicitud de préstamo de uso temporal de escenarios		Realizar las actividades necesarias para tramitar el permiso del uso temporal de escenarios administrados por el ICRD	Préstamo de uso temporal de escenarios	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas.


Entidades de Gobierno	Política de racionalización de trámites		Validación de racionalización de trámites en el Sistema Único de información de trámites - SUIT	Acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos	Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas.
Ciudadanía Gremios o asociaciones culturales y deportivas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD.		Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector cultural y deportivo	Comunicaciones oficiales	Ciudadanía
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD	V	Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD
Responsables de procesos	Reportes de ejecución del plan de desarrollo municipal		Presentar avances de la gestión institucional	Matriz de seguimiento a metas plan de desarrollo por entidades del sector	Ciudadanía Consejo municipal
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Gobierno municipal, servidores públicos, contratistas, usuarios.				
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, escenarios culturales, deportivos y recreativos, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal.				
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento de escenarios Eficiencia • Nivel de satisfacción de los usuarios				
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Planeación Institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Integridad, Participación ciudadana en la gestión pública, Racionalización de trámites, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.				

Elaboró: _____	Revisó: _____	Aprobó: _____
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Cargo: _____	Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD	Cargo: Director (a)

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Fecha:		20/05/2020	
		Código:		PG-TH	
		Versión N°:		01	
Objetivo:	Gestionar el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión institucional.				
Alcance:	Inicia con la definición de las políticas de talento humano y comprende la vinculación, inducción, reinducción, retiro y trámite de situaciones administrativas.				
Líder del proceso:	Jefe Administrativo y Financiero				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Entidades de gobierno - DAFP - CNSC	Normatividad vigente Conceptos Directrices	P	Conocer y considerar el propósito, las funciones y el tipo de entidad; conocer su entorno; y vincular la planeación estratégica en los diseños de planeación del área.	Método adecuado de manejo de la normatividad vigente. Manual de funciones y competencias	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Mecanismos de información		Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente.	Mecanismo digital que permite identificar los empleos que pertenecen a la planta global y generar reportes inmediatos.	Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales)
Entidades de gobierno - DAFP	Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG		Diseñar la planeación estratégica de Talento Humano	Plan estratégico de talento humano.	Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales)
Proceso gestión de direccionamiento estratégico	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	H	Solicitar y diligenciar la contratación de bienes y servicios establecidos en el PAA	Solicitud CDP Estudios previos	Proceso de talento humano

Entidades de gobierno - DAFP - CNSC	Normatividad vigente Situaciones administrativas Movimientos del personal		Tramitar situaciones administrativas relacionadas con el ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios del ICRD.	Selección, vinculación y desvinculación del personal. Análisis de Requisitos. Resolución de Nombramiento. Acta de Posesión. Funcionarios. Inducción y reintucción. Administración de historia laboral. Manejo de incapacidades. Vacaciones. Evaluación de desempeño.	Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales)
Funcionarios públicos	Normatividad vigente Novedades del personal		Procesar la nómina de los funcionarios del ICRD.	Liquidación de nómina y prestaciones sociales.	Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales)
Entidades de gobierno	Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG		Ejecutar el Plan Estratégico de Talento Humano	Plan de bienestar e incentivos. Plan de capacitaciones. Plan de seguridad y salud en el trabajo. Plan de previsión de recursos humanos. Plan de vacantes.	Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales)
Entidades de gobierno	Normatividad vigente		Gestionar la información en el SIGEP (Servidores Públicos y contratistas)	Hojas de vida y vinculación del 100% de los servidores públicos y contratistas de la Entidad	Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales) Contratistas

Ciudadanía Funcionarios públicos Contratistas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRS.		Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector cultural y deportivo	Comunicaciones oficiales	Ciudadanía Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales) Contratistas
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD	V	Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Servidores públicos, contratistas				
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación, software de nómina.				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal, planes TH, resolución administrativa, nómina, evaluaciones, comunicaciones oficiales.				
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de implementación Política Gestión Estratégica de Talento Humano Eficiencia • Nivel de satisfacción de los funcionarios públicos				
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Planeación Institucional, Talento humano, Integridad.				
Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD Cargo: Director (a)					


 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS		Fecha:		20/05/2020		
		Código:		PG-RF		
		Versión N°:		01		
Objetivo:	Atender de manera transversal las necesidades de todos los procesos del ICRD con el fin de garantizar la conservación y funcionamiento adecuado de los bienes muebles e inmuebles a cargo de la entidad.					
Alcance:	Desde el diagnóstico de la necesidad, hasta la atención final de la misma.					
Líder del proceso:	Jefe Administrativo y Financiero					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES	
Todos los procesos del ICRD	Plan de Acción Institucional Normatividad vigente	P	Administrar y controlar el manejo y disposición de los bienes muebles e inmuebles.	Entrada y traslado de bienes. Inventarios.	Todos los procesos del ICRD	
Todos los procesos del ICRD			Garantizar la protección y prevención de riesgos de los bienes muebles, inmuebles y activos a cargo del ICRD.	Pólizas de seguro de bienes.	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.	
Entidades de Gobierno - AGN			Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG	Definir la política de Gestión Documental.	Política de Gestión Documental	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.
Entidades de Gobierno			Normatividad vigente	Definir la política ambiental	Política Ambiental	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.
Entidades de Gobierno - MINTIC			Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG	Definir lineamientos para la gestión de las TIC	TIC Gobierno abierto TIC Servicios TIC para la gestión Seguridad y privacidad de la información	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.
Proceso gestión de direccionamiento estratégico	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	H	Solicitar y diligenciar la contratación de bienes y servicios establecidos en el PAA	Solicitud CDP Estudios previos	Proceso de recursos físicos	

Todos los procesos del ICRD	Plan de Acción Institucional Normatividad vigente		Realizar entrada, traslado y baja de bienes de la entidad.	Inventarios actualizados	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.
Todos los procesos del ICRD	Plan de Acción Institucional Normatividad vigente		Realizar administración de servicios generales	Contratación de aseo, cafetería y vigilancia.	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos. Proveedores.
Todos los procesos del ICRD	Plan de Acción Institucional Normatividad vigente		Realizar seguimiento a pólizas de seguro de los bienes	Contratación de pólizas de seguro.	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos. Proveedores.
Todos los procesos del ICRD	Plan de Acción Institucional Normatividad vigente Solicitudes internas		Atender las solicitudes de mantenimiento de los aplicativos y sistemas (software y hardware) necesarios para la realización de las actividades del ICRD.	Hardware y software en correcto funcionamiento.	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.
Entidades de Gobierno - AGN	Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG		Política de Gestión Documental. Programa de gestión documental.	Diagnóstico integral de archivos. Plan institucional de archivos. Tabla de Retención Documental - TRD. Inventario de la documentación.	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.
Entidades de Gobierno	Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG		Política Ambiental	Estrategias para alinear la gestión de la entidad con la política ambiental	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos.

Entidades de Gobierno - MINTIC	Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG		TIC Gobierno abierto TIC Servicios TIC para la gestión Seguridad y privacidad de la información	Transparencia Servicios centrados en el usuario. Trámites y servicios en línea Estrategia de TI Gobierno de TI Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos. Ciudadanía
Ciudadanía Funcionarios públicos Contratistas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD.		Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector cultural y deportivo	Comunicaciones oficiales	Ciudadanía Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales) Contratistas
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD	V	Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Servidores públicos, contratistas				
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación, software de almacén e inventarios.				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal, inventarios, comunicaciones oficiales.				


INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de ejecución presupuestal Eficiencia • Cumplimiento de metas	
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Planeación Institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Integridad, Participación ciudadana en la gestión pública, Racionalización de trámites, Gestión documental, Gobierno digital, Seguridad digital	
Elaboró: _____ Nombre: Cargo:	Revisó: _____ Nombre: Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD	Aprobó: _____ Nombre: Cargo: Director (a)

Anexo 8: Caracterización del proceso de gestión financiera.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
	PROCESO:			Fecha:	20/05/2020
	GESTIÓN FINANCIERA			Código:	PG-FIN
				Versión N°:	01
Objetivo:	Administrar los recursos financieros de la entidad y mantener actualizada la información financiera y contable del ICRD para entregarla a las diferentes dependencias y organismos de control.				
Alcance:	Desde la planeación del presupuesto hasta la presentación de los informes				
Líder del proceso:	Jefe Administrativo y Financiero				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Todos los procesos del ICRD Alcaldía municipal de Pitalito	Presupuesto para el ICRD	P	Realizar la programación presupuestal de recursos de inversión y funcionamiento	Informe de ejecución presupuestal Aprobación de recursos	Todos los procesos del ICRD
Entidades de Gobierno - CGN	NIIF Régimen de contabilidad pública		Definir las políticas contables	Políticas contables	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Facturas, cuentas de cobro		Programación de pagos	Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos Contratistas Proveedores
Todos los procesos del ICRD	Ejecución presupuestal	H	Cargar y validar el presupuesto en sistema presupuestal interno	Modulo presupuestal actualizado	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Necesidades de recursos		Realizar modificaciones presupuestales	Movimientos presupuestales	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Necesidades de recursos		Expedir Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP	Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP	Todos los procesos del ICRD
Ciudadanía	Alquiler de escenarios		Recaudo por concepto de arrendamientos y alquiler de escenarios	Liquidación para pago	Ciudadanía


Todos los procesos del ICRD	Necesidades de recursos Facturas		Tramitar ordenes de pagos	Pagos exitosos	Contratistas Proveedores
Proceso gestión financiera	Registros contables		Realizar conciliación bancaria	Cuentas conciliadas	Proceso gestión financiera Entes de control
Entidades de Gobierno - CGN Proceso gestión financiera	Normatividad vigente Registros contables		Elaborar y presentar los estados financieros	Estados financieros	Proceso gestión financiera Entes de control
Proceso gestión financiera	Normatividad vigente Registros contables		Administración del sistema contable y presupuestal	Registros contables y presupuestales actualizados	Proceso gestión financiera Entes de control
Entes de control Proceso gestión financiera	Normatividad vigente Registros contables		Elaboración de informes presupuestales y contables	Informes presupuestales y contables	Proceso gestión financiera Entes de control
Ciudadanía Funcionarios públicos Contratistas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRS.		Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector cultural y deportivo	Comunicaciones oficiales	Ciudadanía Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales) Contratistas
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD	V	Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS					
Servidores públicos, contratistas					

INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación, software presupuestal y contable.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal, estados financieros, comprobantes contables, comunicaciones oficiales.	
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de ejecución presupuestal Eficiencia • Cumplimiento de metas	
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Planeación Institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Integridad, Participación ciudadana en la gestión pública, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.	
Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD Cargo: Director (a)		

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
	PROCESO:			Fecha:	20/05/2020
	GESTIÓN JURÍDICA			Código:	PG-JUR
				Versión N°:	01
Objetivo:	Asesorar y apoyar jurídicamente a las diferentes dependencias de la Entidad, para la toma de decisiones en cumplimiento de los objetivos misiones de la entidad y la prevención del daño antijurídico en el marco normativo vigente.				
Alcance:	Desde la solicitud de asesoría o apoyo jurídico hasta la resolución de las solicitudes, dentro del marco jurídico vigente				
Líder del proceso:	Director (a)				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Entidades de gobierno	Normatividad vigente Plan de acción institucional	P	Definir lineamientos para desarrollar la gestión jurídica del ICRD	Asesoría jurídica Producción normativa Defensa Judicial Contratación pública	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Normatividad vigente	H	Brindar asesoría jurídica	Actuaciones Prejudiciales Cumplimiento de sentencias y conciliaciones Acción de repetición y recuperación de bienes públicos Prevención del daño antijurídico	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Solicitudes internas de cada proceso		Producción normativa	Acuerdos Actos administrativos	Todos los procesos del ICRD
Todos los procesos del ICRD	Demandas Acciones de tutela		Defensa judicial	Ejecución de todas las etapas y actuaciones procesales en cada caso. Actas de comité de conciliación	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos

Todos los procesos del ICRD	Solicitudes internas de cada proceso		Asesoría en la adjudicación, celebración, suscripción, liquidación, terminación, modificación, adición y prórroga de los contratos, convenios y demás actos inherentes a la actividad contractual	Contratos Convenios	Todos los procesos del ICRD Servidores públicos Contratistas Proveedores
Ciudadanía Funcionarios públicos Contratistas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD.		Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del sector cultural y deportivo	Comunicaciones oficiales	Ciudadanía Funcionarios públicos (Carrera administrativa, provisionales, temporales) Contratistas
Responsables de procesos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ICRD	V	Realizar seguimiento a planes y presupuesto.	Actas de comité Institucional de GyD	Todos los procesos del ICRD
Organismos de control	Plan de auditoría		Recibir auditorías internas y externas	Respuesta a los informes preliminares y finales de auditoría	Organismos de control
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Servidores públicos, contratistas				
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación.				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal, manual de contratación, comunicaciones oficiales.				
INDICADORES	Eficacia • Porcentaje de ejecución presupuestal Eficiencia • Cumplimiento de metas				
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Defensa jurídica				

Elaboró: _____	Revisó: _____	Aprobó: _____
Nombre: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Cargo: _____	Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD	Cargo: Director (a)

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS					
PROCESO:		CONTROL INTERNO		Fecha:	20/05/2020
				Código:	PG-CI
				Versión N°:	01
Objetivo:	Verificar y evaluar de manera objetiva e independiente el Sistema de Control Interno y los procesos establecidos para el desarrollo de las actividades que permitan contribuir con el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.				
Alcance:	Desde la formulación del Programa Anual de Auditorías, su ejecución, evaluación y seguimiento de las actividades planificadas e implementación de acciones de mejora del proceso.				
Líder del proceso:	Director (a)				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Comité institucional de coordinación de control interno	Normatividad vigente	P	Identificar necesidades de auditorías interna, informes de Ley y seguimientos	Programa anual de auditorías	Comité CCI Entes de control
Comité institucional de coordinación de control interno	Programa anual de auditorías	H	Ejecución de auditorías	Informes preliminares y definitivos de auditorías internas	Dirección Ciudadanía Entes de control
Control Interno	Normatividad vigente Auditorías		Seguimiento a planes de mejoramiento	Informe Cuenta Anual Consolidada. Seguimiento Planes de Mejoramiento producto de auditorías internas o externas.	Entes de control
Entes de control	Visitas Requerimientos		Atención a entes de control	Seguimiento y acompañamiento a los requerimientos de Entes de Control	Entes de control

Control Interno	Programa anual de auditorías Normatividad vigente		Elaboración de informes de Ley	Informe de evaluación a la Gestión Institucional. Informe Ejecutivo Anual. Informe FURAG Informe Pormenorizado de Control Interno. Informe sobre posibles actos de corrupción. Informe PQRSD. Informe Control Interno Contable. Informe Derechos de Autor Software. Informe de Austeridad en el Gasto. Seguimiento al PAAC.	Dirección Ciudadanía Entes de control
Responsables de procesos	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del ICRD	V	Realizar seguimiento a plan anual de auditorías	Actas de comité CCI	Todos los procesos del ICRD
Responsables de procesos	Revisión por la dirección	A	Desarrollo de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Todos los procesos del ICRD
HUMANOS	Servidores públicos, contratistas				
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de comunicación, sistemas de comunicación.				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	Plan de acción institucional, informes de gestión, ejecución presupuestal, informes, comunicaciones oficiales.				
REQUISITOS DEL PROCESO	Políticas MIPG: Control interno, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional				
Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Cargo: Comité Institucional de GyD ICRD Cargo: Director (a)					

