

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 1 de 44

# MANUAL DE CALIDAD



**INSTITUTO MUNICIPAL  
DE CULTURA Y TURISMO**

— ○ —  
**CAJICÁ**

**2023**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

## CONTENIDO

1. Estructura
2. Introducción
  - 2.1 Objeto Del Manual
  - 2.2 Alcance
  - 2.3 Exclusiones
  - 2.4 Características Del Manual De Calidad
  - 2.5 Soporte Normativo
  - 2.6 Terminología Y Definiciones
  - 2.7 Responsable
3. Filosofía Institucional
  - 3.1 Reseña Histórica
  - 3.2 La Entidad
  - 3.3 Escudo
  - 3.4 Estructura Orgánica
  - 3.5 Plataforma Estratégica
    - 3.5.1 Misión
    - 3.5.2 Visión
    - 3.5.3 Política De Calidad
    - 3.5.4 Objetivos De Calidad
    - 3.5.5 Principios De Calidad
    - 3.5.6 Principios Del Modelo Estándar De Control Interno
    - 3.5.7 Principios Corporativos

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 3 de 44

### 3.5.8 Valores Corporativos

### 3.5.9 Clientes Y Partes Interesadas

## 4. Descripción Del Sistema Integrado De Gestión

### 4.1 Requisitos Generales

### 4.2 Gestión Documental

#### 4.2.1 Generalidades

#### 4.2.2 Manual De Calidad

#### 4.2.3 Control De Documentos

#### 4.2.4 Control De Registros

## 5. Responsabilidad De La Dirección

### 5.1 Compromiso De La Dirección

### 5.2 Enfoque Al Cliente

### 5.3 Política De La Calidad

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos De Calidad

#### 5.4.2 Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad

### 5.5 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad Y Autoridad

#### 5.5.2 Representante De La Dirección

#### 5.5.3 Comunicación Interna

### 5.6 Revisión Por La Dirección

## 6. Gestión De Los Recursos

### 6.1 Provisión De Recursos

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

## 6.2 Talento Humano

## 6.3 Infraestructura

## 6.4 Ambiente De Trabajo

## 7. Realización Del Producto O Prestación Del Servicio

### 7.1 Planificación De La Realización Del Producto O Prestación Del Servicio

### 7.2 Procesos Relacionados Con El Cliente

### 7.3 Diseño Y Desarrollo

### 7.4 Adquisición De Bienes Y Servicios

### 7.5 Producción Y Prestación Del Servicio

## 8. Medición, Análisis Y Mejora

### 8.1 Generalidades

### 8.2 Seguimiento Y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción Del Cliente

#### 8.2.2 Auditoría Interna

#### 8.2.3 Seguimiento Y Medición De Los Procesos

#### 8.2.4 Seguimiento Y Medición Del Producto Y/O Servicio

### 8.3 Control Del Producto Y/O Servicio No Conforme

### 8.4 Análisis De Datos De Gestión

### 8.5 Mejora

### 8.6 Anexos (Listado Maestro De Documentos)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

## 1. Estructura

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, es un documento que especifica el funcionamiento y operación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), demostrando conformidad con los requisitos de las Normas de calidad que lo componen, requisitos de los clientes, legales, reglamentarios y los propios de la Entidad.

La estructura del presente documento se divide en cuatro (4) capítulos grandes, que describen los principios, procesos, y demás actividades que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

**Capítulo 1 – Estructura:** Describe la organización del Manual Calidad y sus características.

**Capítulo 2 - Introducción:** Contiene el objetivo, alcance del Sistema y sus exclusiones, responsabilidades y definiciones a tener presente para un mejor entendimiento del presente documento.

**Capítulo 3 - Filosofía de la Entidad:** Se describe la planeación estratégica, los principios del SIG incluyendo elementos necesarios que demuestren el enfoque hacia los clientes, tales como la Política de Calidad y los objetivos de calidad.

**Capítulo 4 - Descripción del Sistema Integrado de Gestión:** Describe las disposiciones establecidas para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## 2. Introducción

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) implementado por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tiene por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Sistemas que lo componen (Sistema de Gestión de Calidad y Modelo integrado de planeación y gestión) para procurar que la Administración Pública sea más cercana al ciudadano y cumpla con sus fines propuestos con eficacia, eficiencia y efectividad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

## 2.1. Objetivo del manual

Describir las directrices del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015, las cuales brindan la alineación necesaria para la toma de decisiones en los diferentes procesos del Instituto, la mejora continua de los mismos y la satisfacción de los usuarios.

## 2.2. Alcance

El Instituto Municipal De cultura y Turismo para su Sistema Integrado de Gestión de Calidad busca certificar la prestación de servicios públicos en: Gestión de la red municipal de Bibliotecas, Gestión del Turismo, Gestión de las escuelas de formación artística y cultural, Gestión del fomento cultural y Gestión del patrimonio, conforme a lo establecido en la constitución política de Colombia y la ley; con el fin de promover la participación comunitaria, el mejoramiento social, y buscando los fines esenciales del estado; todo ello armonizado bajo la norma ISO 9001: 2015.

## 2.3. Exclusiones

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y turismo de Cajicá, excluye los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015, con la respectiva justificación.

- **Diseño y desarrollo (Numeral 8.3):** El Instituto no requiere de diseño y desarrollo dentro de los sistemas.
- **Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición (numeral 7.1.5):** Durante la identificación de los procesos indicados, no se requiere la utilización de dispositivos para llevar a cabo seguimientos ni mediciones que afecten la prestación del servicio, por lo anterior no es indispensable la utilización de este tipo de dispositivos.

## 2.4. Características del manual de calidad

El Manual de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo describe de manera concreta el Sistema Integrado de Gestión y para su mayor comprensión, se toma

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

como referente el orden de los requisitos la Norma y se relaciona con los documentos que ofrecen información específica para el funcionamiento del Sistema.

El director ejecutivo, o quien haga sus veces, están en la responsabilidad, de liderar la actualización, revisión y distribución del Manual de Calidad, así mismo conservar el documento original, el cual deberá estar relacionado en el Listado Maestro de Documentos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá; de igual manera se deberán cumplir con los parámetros establecidos en el Procedimiento para el Control de Documentos y Registros.

## 2.5. Soporte normativo

- Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1083 de 2015: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública.
- Ley 1753 de 2015 en su artículo 133 (PND 2014-2018). Esta actualización se adopta mediante el Documento Marco General de MIPG.
- Ley 872 de 2003 “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Decreto 1599 de 2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno”
- Decreto 943 de 21 mayo de 2014 Ajustes al Modelo Estándar de control interno.
- Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 8 de 44

relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- Decreto 648 de 2017: por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Decreto 612 de 2018: por el cual se fijan directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

## 2.6. Terminología y definiciones

Los siguientes términos y definiciones tomados de la ISO 9000, son aplicables para la comprensión del presente documento:

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción de mejora:** Acción desencadenada por una oportunidad de mejora, para optimizar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

**Plan de mejoramiento por proceso:** Herramienta donde se define el manejo para las no conformidades y oportunidades de mejora de cada proceso, en respuesta a los hallazgos identificados y enfocados al mejoramiento continuo SIG

**Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y Controlan una entidad.

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener Evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

**Autoridad:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Competencia:** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar «una no» conformidad detectada.

**NOTA 1:** Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**EJEMPLO** Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

**NOTA 1** El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o una combinación de éstos.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**NOTA 1** La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. **NOTA** La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Enfoque basado en procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

**Entidades:** Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

**Equipo de medición:** Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Función de una entidad:** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

**Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la Planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el Funcionamiento de una entidad.

**Manual de la calidad:** Documento que describe y especifica el Sistema Integrado de Gestión con base en las características de Calidad de una entidad.

**Mejora continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para Cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**NOTA 1** Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad.

**Oportunidad de mejora:** Corresponde a un hallazgo, no relacionado con incumplimientos, que conlleva a la aplicación de acciones de mejora para optimizar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

**Plan de mejoramiento por proceso:** Documento donde se registra el hallazgo, su corrección, análisis de causas y acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad real o potencial, enfocadas siempre a la mejora continua del SIG.

**Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

**Política de la calidad de una entidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto y/o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

**NOTA 1.** En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**NOTA 1** "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

**NOTA 2** La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

**Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 12 de 44

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema de Gestión de la Calidad para entidades:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

**Sistema de Control Interno:** Es aquel integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

**Sistema Integrado de Gestión (SIG) implementado por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tiene por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Sistemas que lo componen (Sistema de Gestión de Calidad y MIPG) para procurar que la Administración Pública sea más cercana al ciudadano y cumpla con sus fines propuestos con eficacia, eficiencia y efectividad.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 13 de 44

## 2.7. Responsable

**Representante de la dirección:** Aprobar el Manual de Calidad y fomentar espacios para su divulgación en los diferentes niveles de la entidad.

**Responsable del sistema de gestión de calidad:** Mantener actualizado el Manual de Calidad y apoyar su divulgación durante la inducción y sensibilizaciones del SIG.

**Responsables de proceso:** Verificar el conocimiento y uso del manual de calidad por parte del personal de sus dependencias.

**Servidores públicos y contratistas:** Consultar y aplicar las directrices especificadas en el presente manual.

## 3. Filosofía institucional

### 3.1. Reseña histórica

El sector cultural del municipio de Cajicá se encuentra a cargo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá (IMCTC), que tuvo su origen mediante el Acuerdo Municipal No. 012 de 08 de noviembre de 2006, por medio del cual se modifica el Fondo Municipal de Cultura y se crea el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Como entidad descentralizada, el IMCTC se encarga de la planeación, direccionamiento, ejecución y evaluación de las políticas públicas culturales y turísticas del Municipio de Cajicá, por medio de un proceso de articulación, planeación y desarrollo soportado en lineamientos de inclusión y sostenibilidad social, ambiental y económica.

Dicho de otro modo, el IMCTC es el ente encargado del Sistema Municipal de Cultura, este entendido como el conjunto de instancias públicas de cultura, espacios de participación y procesos de desarrollo institucional, planificación, financiación, formación e información, el cual garantiza el goce pleno de los derechos culturales de los habitantes mediante el acceso a las manifestaciones, bienes y servicios artísticos y culturales en igualdad de condiciones.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 14 de 44

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo funcionó inicialmente en dos casas de la cultura ubicados en el parque principal de Cajicá, en estos lugares contaba con 20 escuelas de formación. Es por ello por lo que en el año 2014 inicia la construcción del Centro Cultural y de Convenciones de Cajicá, dado que los espacios de las casas de la cultura eran insuficientes para el aumento de la oferta y la demanda de los servicios culturales y turísticos del municipio.

Esta infraestructura cuenta con un área de 13.548 m<sup>2</sup> que incluye: un foyer, un *deck* exterior, un auditorio (para 800 personas), 22 salones para danzas, música, artes plásticas y visuales y teatro, una biblioteca de 3 niveles que incluye salas de consulta, bebeteca y sala infantil, sala de sistemas y sala de lectura, cafetería, sala de exposiciones, auditorios auxiliares (para 100 personas cada uno, la unión de estos dos auditorios crea un salón múltiple que puede albergar hasta 250 personas), y las áreas técnicas de sonido, iluminación y seguridad. Este espacio permite albergar más de 12.000 personas en el desarrollo de actividades de diferente índole. Es así como este espacio ha contribuido de manera significativa a que Cajicá se consolide como un referente de las prácticas artísticas y culturales a nivel regional y nacional. Si bien esta infraestructura depende directamente de la administración municipal, es allí donde se desarrollan la mayoría de los procesos de la entidad.

En cuanto a los aspectos generales del Sistema Municipal de Cultura (SMC), se reconoce un proceso fundamental que inicia en la vigencia 2017 en donde se encuentran aspectos que no lo conforman debidamente, es decir, el espacio de participación de mayor importancia sectorial (Consejo Municipal de Cultura) se encontraba regido por un acuerdo municipal de 1999 y no se encontraba operando, no habían programas de democratización en el acceso a recursos públicos por parte de privados, no había registro o conocimiento (base de datos) de los artistas, creadores y gestores culturales en el municipio, por falta de directrices nacionales no habían lineamientos para la ejecución del 10% de la estampilla PROCULTURA con destinación específica a la seguridad social del creador y gestor cultural, así como tampoco se encontraban lineamientos o ejecución de los recursos de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos de las artes escénicas, las Escuelas de

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 15 de 44

Formación Artísticas se encontraban regidas por un acuerdo que debía ser contextualizado.

Se encuentra el sector artístico y cultural con un Sistema de Cultura que se aspira, sea reglamentado mediante el Estatuto Municipal de Cultura, que deberá ser ajustado y radicado en el Concejo Municipal y que entre otras cosas tiene implementados y reglamentados varios aspectos, tal y como lo son:

1. Consejo Municipal de Cultura, con un Acuerdo Municipal actualizado, debidamente funcionando y con reglamento interno y plan de trabajo. (Acuerdo No 003 de 2017, Resolución No. 012 y 051 de 2017, y resolución No. 011 de 2018)
2. Portafolio Municipal de Estímulos para el fomento de la creación, circulación, formación e investigación artística y cultural en el Municipio. (Resolución No. 015 de 2017)
3. Sistema de Información Artística y Cultural de Cajicá, implementado y funcionando. (Resolución No. 005 de 2017 y reconocido como experiencia exitosa por el programa nacional de estímulos del Ministerio de Cultura)
4. Creado y funcionando el Comité de la Contribución Parafiscal Cultural de los Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas y adoptados los mecanismos para su administración y ejecución. (Decreto No. 040 de 2018, Resolución 023 de 2019)
5. Atención a creadores y gestores culturales frente al proceso para acceder a los beneficios económicos periódicos BEPS del 10% de la estampilla PROCULTURA.
6. Acto administrativo (Acuerdo No. 07 de 2019), por el cual se institucionaliza la Escuela de Formación Artística y Cultural de Cajicá.

Así mismo, las Escuelas de Formación Artística y Cultural del Municipio de Cajicá (EFAC) se institucionalizan bajo el Acuerdo No. 07 de 2019; resaltando como objetivo principal, acercar el arte a la población cajiqueña de manera democrática e incluyente, configurándose, así como un espacio en donde la población cajiqueña puede disfrutar

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 16 de 44

de un entorno de aprendizaje y desarrollo personal que se potencia a través de las artes y la cultura, teniendo así ambientes efectivos del aprovechamiento del tiempo libre.

Con el fin de establecer una ruta pedagógica clara, que potencie los espacios de aprendizaje de la EFAC, es necesario establecer lineamientos técnicos que permitan que se consolide un modelo pedagógico que responda a las necesidades formativas culturales y artísticas de los cajiqueños y se impacte de manera significativa en el tejido social del municipio. En la actualidad son más de 50 programas que la componen, logrando una cobertura mayor a los 10.000 habitantes beneficiados de la oferta de la Escuela.

Es necesario resaltar que Cajicá se destaca a nivel regional por la calidad de sus eventos culturales. Estos buscan resaltar las prácticas artísticas culturales locales, regionales, nacionales e internacionales.

Lo eventos que cuentan con un mayor reconocimiento son los siguientes:

<b>NOMBRE OFICIAL DEL EVENTO</b>	<b>FECHA</b>
Expomujer.	<i>Marzo / Abril</i>
Aniversario de Cajicá.	<i>Marzo</i>
Festival de Artistas Independientes.	<i>Marzo</i>
Fiesta del Libro.	<i>Abril</i>
Festival de Cine	<i>Abril</i>
Concurso Nacional de Duetos y Música Andina Colombiana.	<i>Mayo</i>
Festival de Orquestas Sinfónicas.	<i>Junio</i>
Festival de Bandas Sinfónicas.	<i>Julio</i>
Festival de Amasijos Y Dulces – Busongote.	<i>Junio</i>
Encuentro de Sabores de la Cumbre.	<i>Julio</i>
Festival Fortaleza Rock.	<i>Agosto</i>
Exposición Colectiva Primavera en Cajicá.	<i>Agosto</i>
Festival de Teatro.	<i>Septiembre</i>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 17 de 44

Festival Música Llanera y Música Tradicional Colombiana.	<i>Septiembre</i>
Festival de Danza de Cajicá 2022.	<i>Octubre</i>
Festival de Tunas.	<i>Noviembre</i>
Festival de Canto Lirico y Piano Vivace.	<i>Noviembre</i>
Encuentro de Coros Navideños.	<i>Noviembre</i>
Concurso de Pesebres	<i>Diciembre</i>

De igual modo, la Red de Bibliotecas del municipio de Cajicá (RBC) fue establecida bajo acuerdo municipal el 13 de noviembre del año 2014 y está conformada por la Biblioteca Pública Municipal sede Centro Cultural y de Convenciones de Cajicá y la Biblioteca Pública Municipal sede Politécnico. Esta red beneficia a la comunidad Cajiqueña en diversos aspectos, puesto que se ha fortalecido la realización de diferentes programas que promueven el aprendizaje, el refuerzo de la lectura, la escritura y los diferentes enfoques culturales que el ser humano desarrolla a lo largo de su vida. Además, la constitución de la Red de Bibliotecas incluye al municipio en un escalafón a nivel departamental dentro del marco de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y el Ministerio de Cultura, ya que gracias al establecimiento de esta se obtienen dotaciones como colecciones bibliográficas y material tecnológico.

Desde su creación se han implementado diferentes estrategias, tales como “Leer es mi cuento”, que incentiva y fortalece los procesos de lectura y escritura en la primera infancia y la niñez. Esta estrategia se realiza específicamente en las salas infantiles y bebetecas de la Red.

Aproximadamente en cada biblioteca se cuenta con una colección bibliográfica de 12.000 a 15.000 títulos entre cultura general y literatura.

En sus 486 años, Cajicá es uno de los territorios a nivel nacional más longevo. Su historia, sus costumbres, su crecimiento y su evolución están inscritos en la memoria de los cajiqueños de nacimiento y de los cajiqueños por adopción. Sus más de 90.000 habitantes constituyen la memoria y la identidad de un municipio en constante transformación.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 18 de 44

En los últimos 20 años, Cajicá ha vivido un proceso de transformación que ha hecho que sus dinámicas cambien por completo, el crecimiento poblacional y urbanístico ha generado que sea necesario preguntarse quiénes somos como cajiqueños, qué es eso que constituye nuestra identidad y nuestra memoria.

Claramente el papel del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, como entidad a cargo del sector cultural del municipio, es de vital importancia en los procesos de construcción de nuestra memoria y del reconocimiento de nuestra identidad, por ello que en el 2021 nazca el proceso de patrimonio cultural, encaminado a reconocer, validar y divulgar el patrimonio material e inmaterial del municipio.

La gestión turística propende por obtener un equilibrio entre los componentes esenciales de la Coordinación de turismo de Cajicá, donde se incluye procesos lógicos y vitales, como planear, organizar, dirigir y controlar, los espacios donde se desarrolla la actividad turística apropiando la tradición, identidad y cultura del Municipio y de la provincia de Sabana centro, posicionándolos como un destino turístico con diversidad de oferta, que genere experiencia sostenible, innovadora en escenarios naturales y culturales, que identifiquen territorio.

Los beneficios a los distintos niveles de la sociedad, hacen del Turismo una actividad económica directa e indirecta multisectorial, que genera la movilización a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada en un territorio. Es considerado, el turismo, un fenómeno natural de la comunidad actual, en el cual se satisfacen necesidades al igual tiene una naturaleza económica, social, sostenible, cultural y experiencial en un determinado espacio geográfico, delimitado por planes de desarrollo Turístico, en donde se resalta el actuar, las actividades de vida e idiosincrasia de las personas de diferentes realidades educativas.

### 3.2. La entidad

- **Razón social:** Instituto Municipal de Cultura y Turismo
- **Nit:** 900132302-0
- **Dirección:** Calle 1 a No 0-40

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 19 de 44

- **Ciudad:** Cajicá
- **Teléfono:** 310 5844637
- **Sitio Web:** [www.culturacajica.gov.co](http://www.culturacajica.gov.co)
- **Actividad y Objeto Social:** Prestación de servicio de programas de formación artística y cultural no formal, así como programas de turismo, patrimonio y la red bibliotecas públicas a nivel Municipal.

### 3.3. Logotipo

La identidad visual de la institución se conforma a través del uso armónico del nombre, símbolos y colores que la distinguen. Su correcto uso es esencial para lograr posicionamiento, efectos de recordación. Por lo tanto, el construir este manual de identidad de marca permite unificar los elementos visuales que la identifican, para proyectar una adecuada comunicación visual a nivel interno y externo.

El logotipo como representación gráfica de la marca está conformado por los símbolos que representan el turismo de nuestro municipio y algunas áreas de formación del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, ellas son: escuela de Artes escénicas, escuela de Música y escuela de Artes Plásticas y Oficios, lo cual busca transmitir y proyectar el sector artístico, cultural y turístico que lidera la organización.

El imagotipo resalta y da a conocer las manifestaciones artísticas del municipio de Cajicá, además, representa la creatividad de los cajiqueños, la relación con el territorio y el potencial turístico innato y creado a lo largo de los últimos años por personas pujantes, futuristas y apasionados por ver crecer los diferentes sectores que se encuentran en la Fortaleza de Piedra.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023



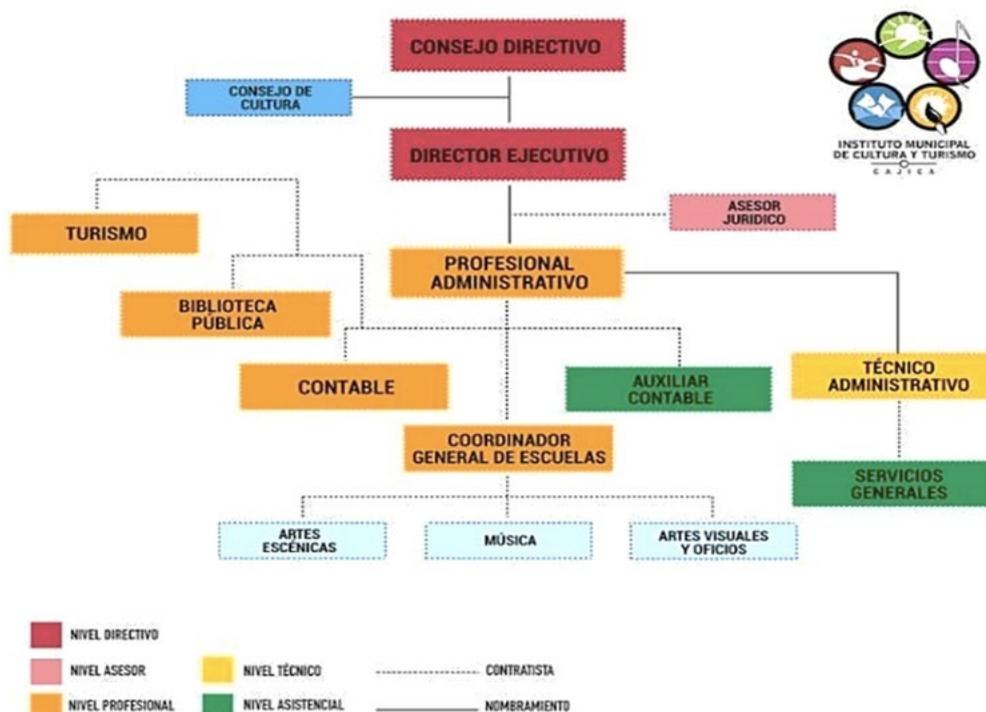
La marca Inscultura se configura como un logotipo basado en la tipografía *Roboto* una tipografía de palo seco que potencia los valores de inclusión y transparencia que queremos asociar a la marca.

La paleta de colores institucionales está compuesta por 6 colores pertenecientes al círculo cromático de los tonos fríos y cálidos que, al estar dentro de una misma gama de colores, permite generar una perfecta armonía entre ellos.

El uso de las tonalidades azules trasmite estabilidad, confianza y seguridad, le imprime fuerza a la marca y está ligado a la educación. La tonalidad verde es una representación subjetiva de armonía y paz y esperanza. El fucsia juega un rol importante dentro de la dimensión cultural aportando un rasgo diferenciador en el sector. El rojo evoca fuerza y valentía y finalmente el amarillo referencia felicidad y optimismo.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 21 de 44

### 3.4. ESTRUCTURA ORGANICA



### 3.5. Plataforma estratégica

#### 3.5.1. Misión

Somos una entidad descentralizada que planea, direcciona, ejecuta y evalúa las políticas, planes, programas y proyectos culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos del Municipio de Cajicá, desde el reconocimiento y visibilización de la diversidad cultural del municipio, el fortalecimiento de las prácticas de lectura, escritura y oralidad, la salvaguarda, protección, conservación y divulgación del patrimonio material e inmaterial y la promoción de Cajicá como destino turístico, a partir de procesos de planeación, articulación, desarrollo y evaluación encaminados al reconocimiento del Instituto a nivel regional y nacional por la calidad de los servicios y el impacto en la comunidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

### 3.5.2. Visión

Liderar la formulación, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos a nivel municipal, departamental, nacional e internacional, por medio de procesos innovadores de la gestión pública de la cultura a través del fomento de las prácticas culturales, el impulso de las prácticas de la lectura, escritura y oralidad, el rescate y apropiación de los bienes y manifestaciones de interés cultural y la promoción de Cajicá como destino turístico, contribuyendo a la transformación cultural y el desarrollo social, económico y comunitario de la población.

### 3.5.3. Política de calidad

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se compromete a garantizar el goce pleno de los derechos culturales de la población cajiqueña, fortaleciendo planes, procesos, programas, proyectos y actividades culturales, artísticas, patrimoniales, bibliotecarias y turísticas, promoviendo la apropiación del territorio y la construcción de una identidad cultural en la población del municipio de Cajicá, por medio de las Escuelas de Formación Artística y Cultural, el Fomento cultural, la Red Municipal de Bibliotecas, la Coordinación de Patrimonio y la Coordinación de Turismo.

Así mismo, se define la mejora continua de nuestros procesos como el camino para garantizar un servicio más ágil y oportuno a nuestra comunidad.

Por lo anterior, la Dirección del Instituto ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables.

### 3.5.4. Objetivos de calidad

- Planear, desarrollar y fomentar programas, proyectos y actividades culturales, bibliotecarias, patrimoniales y turísticas que permitan la satisfacción de la comunidad.
- Fortalecer la promoción y divulgación de los procesos artísticos, culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos del municipio de Cajicá.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

- Desarrollar procesos de educación informal para la comunidad en general, que fortalezcan los entornos de aprendizaje, desarrollo personal y aprovechamiento del tiempo libre a través del arte y la cultura.
- Promover un talento humano competente garantizando así la calidad de los servicios.
- Fortalecer la estructura organizativa del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, a través de la ejecución de lineamientos técnicos para mejorar los procesos y procedimientos de la entidad.
- Identificar, analizar y evaluar lecciones aprendidas y buenas prácticas para el mejoramiento continuo de la entidad.
- Satisfacer las necesidades y expectativas en la prestación del servicio al ciudadano, haciéndolo más ágil y oportuno.

### 3.5.5. Principios de calidad

**Enfoque:** Nos esforzamos por comprender las necesidades actuales y potenciales de la comunidad, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas.

**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación del Instituto, manteniendo un ambiente interno que motiva al personal involucrase totalmente en el logro de los objetivos.

**Participación del personal:** El personal a todos los niveles, es la esencia del Instituto, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio del Instituto.

**Enfoque basado en procesos:** Los resultados deseados los alcanzamos eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados las gestionamos como un proceso.

**Enfoque de sistema para la gestión:** Identificamos, entendemos y gestionamos los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia del Instituto en el logro de los objetivos, disponemos de unos elementos funcionando en equipo para producir bienes y servicio a la comunidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 24 de 44

**Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño global del Instituto es nuestro objetivo permanente.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

### 3.5.6. Principios del modelo estándar de control interno

Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno:

**Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley sus Reglamentos.

### 3.5.7. Principios corporativos

**Respeto:** a la dignidad humana: Todo ser humano debe ser valorado con principios éticos; teniendo en cuenta sus valores, deberes y derechos universales irrenunciables.

**Integralidad:** Implica tener en cuenta los diferentes factores que interactúan de orden social, económico, cultural, biológico que forman al humano en conjunto.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 25 de 44

**Eficiencia:** Lograr los objetivos planteados con los menores costos posibles sin deterioro de los servicios.

**Calidad:** Lograr la mayor y mejor satisfacción de cada una de las actividades realizadas por los integrantes de una organización.

**Equidad:** equilibrio y balance de las personas que hacen parten de una organización.

### 3.5.8. Valores corporativos

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo adopta el Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública que, dentro del código general o código tipo, establece unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país, definiendo cinco valores así:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

#### LO QUE HAGO

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

#### LO QUE NO HAGO

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 26 de 44

- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

## LO QUE HAGO

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

## LO QUE NO HAGO

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 27 de 44

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

### LO QUE HAGO

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

### LO QUE NO HAGO

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

## LO QUE HAGO

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

## LO QUE NO HAGO

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## LO QUE HAGO

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

## LO QUE NO HAGO

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal inter eran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

### 3.5.9. Clientes y partes interesadas

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo se ha implementado bajo las necesidades y expectativas de los usuarios, las cuales están contempladas en el Código de Integridad y se determinan en términos de compromiso a través de la Política de Calidad, que a su vez se desagregan en los objetivos de Calidad los cuales miden la misma.

De la misma manera el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se construye de manera articulada, con el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG

En la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se ha trabajado bajo la generación de una cultura de calidad en la gestión pública, enfocada principalmente a la satisfacción de los requisitos del cliente / usuario y de todos los procesos documentados que tiene el Instituto.

## 4. Descripción del sistema integrado de gestión

### 4.1 Requisitos generales

Con el propósito de establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión con base en las normas de Calidad aplicables al sector público y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, El Instituto Municipal de Cultura y Turismo ha determinado su enfoque de operación por procesos en cuatro niveles diferentes:

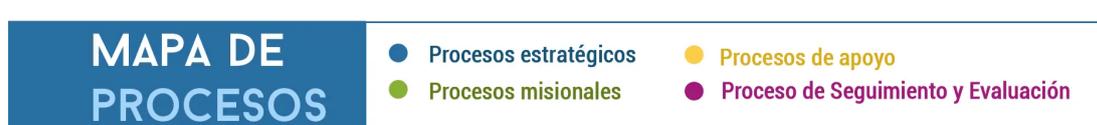
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 30 de 44

**Procesos estratégicos:** Los que brindan y comunican las directrices y decisiones para el cumplimiento de la planificación estratégica y la mejora continua de la Entidad. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Procesos de evaluación:** Los que verifican y monitorean el cumplimiento y la mejora de los procesos. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado Caracterizaciones de proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, actividades y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación y los parámetros de seguimiento y medición.

En relación a la gestión del riesgo, el proceso de Gestión de Calidad ha definido la EST-PIC-PC-005-OD-001 POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO, que sirve para orientar a cada proceso en la identificación, análisis, valoración, tratamiento y definición de controles necesarios para minimizar la materialización de los riesgos que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

## 4.2 Gestión documental

### 4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra ubicada en el sistema Cloud del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, al cual tienen acceso todos los líderes de proceso de la Entidad.

**NOTA:** Las instrucciones específicas para el manejo y control de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión se especifican en los EST-PIC-PC-003 CONTROL DE DOCUMENTOS SIG y EST-PIC-PC-005 CONTROL DE REGISTROS.

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Instituto Municipal de Cultura y Turismo que debe ser conocida y aplicada en cada uno de los procesos incluye:

La Política de la calidad, los Objetivos de la calidad y el presente Manual de la calidad aprobados desde la Alta dirección, así como también los procedimientos documentados y los registros requeridos en el proceso de Planeación Institucional y Calidad como son:

- EST-PIC-PC-001 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

- EST-PIC-PC-002 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.
- EST-PIC-PC-003 CONTROL DE DOCUMENTOS SIG.
- EST-PIC-PC-004 CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO O CONFORME.
- EST-PIC-PC-005 CONTROL DE REGISTROS.
- EST-PIC-PC-006 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD.
- EST-PIC-PC-007 ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS.
- EST-PIC-PC-008 GESTION DEL CAMBIO.
- EST-PIC-PC-009 PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS.
- EST-PIC-PC-010 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES.

#### 4.2.2 Manual de la calidad

El presente manual de calidad se establece para dar a conocer al personal el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro de su contenido se encuentra el alcance del Sistema Integrado de Gestión, sus exclusiones, la referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema y una descripción de la interacción entre los procesos evidenciados tanto en el mapa de procesos como en las caracterizaciones anexas a este documento.

#### 4.2.3 Control de documentos

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se controlan desde el link de la página web, válida solamente en medio magnético.

Para mayor especificidad, sobre el manejo y control de los documentos, el proceso de Gestión de Calidad ha emitido el EST-PIC-PC-003 CONTROL DE DOCUMENTOS SIG, donde se definen los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurarse de que los documentos permanecen

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 33 de 44

legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se Identifican y se controla su distribución, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### **4.2.4 Control de los registros**

Los registros son un tipo especial de documento ya que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema Integrado de Gestión; por lo tanto, estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables siguiendo el EST-PIC-PC-005 CONTROL DE REGISTROS, donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y su disposición, en armonía con las directrices documentadas en el Proceso de Gestión Documental.

### **5. Responsabilidad de la dirección**

#### **5.1 Compromiso de la dirección**

La alta dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, el establecimiento de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad, la realización de las revisiones por la dirección, y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

#### **5.2 Enfoque al cliente**

La alta dirección, desde el Comité de desempeño, revisó los requisitos de los clientes, identificados por la experiencia de cada participante en la operación del día a día, así como las manifestaciones de las clientes recolectadas en Atención al Ciudadano, reconociendo tanto para la creación de la política de calidad como para la definición de productos o servicios no conformes los siguientes requisitos generales de calidad:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 34 de 44

- Cumplimiento de especificaciones técnicas en cada servicio.
- Oportunidad y agilidad.
- Accesibilidad y viabilidad.
- Veracidad y transparencia.
- Pertinencia y precisión.
- Equidad.
- Confianza.
- Idoneidad.
- Amabilidad.

### 5.3 Política de la calidad

La alta dirección ha aprobado y divulgado la política de la calidad asegurándose previamente que sea adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad, coherente con las directrices nacionales, departamentales y el plan de desarrollo de Cajicá, el Sistema de Control Interno en relación con la armonización con MIPG y la planificación estratégica actual.

La política ha sido comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad durante la socialización de la documentación en cada proceso, actividades de capacitación y/o sensibilización del Sistema, publicación en la página web, inducción institucional, inducción a los sistemas de gestión, entre otros.

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de calidad.

Los objetivos de calidad se han establecido en coherencia con la política de calidad y la matriz de indicadores, relacionados a nivel de procesos de acuerdo con sus funciones dentro de la entidad.

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

La planificación del Sistema Integrado de Gestión se ha realizado desde el proceso de Gestión de Calidad documentando la información en armonización con los Sistemas

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 35 de 44

de Calidad aplicables a las entidades públicas. La implementación del SIG se controla mediante la definición de cronogramas de trabajo y el plan de comunicaciones al interior del proceso.

Para asegurar el mantenimiento de la integridad del Sistema Integrado de Gestión, se ha empoderado al personal operativo de cada proceso frente a la elaboración y uso de sus instrucciones, mediante actividades conjuntas con el equipo de calidad y la publicación en la página web de la documentación.

Para la planificación la entidad, se cada proceso determina sus requisitos generales ya sean legales o del cliente transformándolos en especificaciones de cada servicio, mediante el desarrollo de Planes, Proyectos, Programas o Políticas.

## **5.5 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Es mandatorio que cada proceso conozca y aplique la responsabilidad y autoridad definidas desde la Alta Dirección y articuladas con el proceso de Gestión del Talento Humano establecidas en el Organigrama y el Manual de Funciones y Competencias (AP-GTH-MN-001 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS).

### **5.5.2 Representante de la dirección:**

Para esto, el representante de la Dirección ha liderado la socialización de la documentación del SIG y ha gestionado los espacios para los diferentes acompañamientos a todos los procesos liderados desde el proceso de Planeación Institucional y de Calidad.

### **5.5.3 Comunicación interna**

En el nivel estratégico se ubica el proceso de Planeación Institucional y de Calidad donde se mantiene documento el proceso de comunicaciones internas (EST-PIC-PC-009 PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS) el cual describe a detalle los mecanismos de comunicación apropiados dentro de la entidad considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión con respecto a la comunicación organizacional e informativa.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 36 de 44

## 5.6 Revisión por la Dirección

La alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión anualmente para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. Si la alta dirección lo considera necesario, se programa en conjunto con el proceso de gestión de calidad otra revisión adicional a la programada regularmente.

La revisión por la dirección incluye la evaluación de:

- a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección.
- b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
  - o La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
  - o El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad.
  - o El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos.
  - o Las no conformidades y las acciones correctivas.
  - o Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición.
  - o Los resultados de las auditorías internas.
  - o El desempeño de los proveedores externos.
  - o Se adecuan los recursos.
- d) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- e) Las oportunidades de mejora.

En el Acta de Revisión por la Dirección, se evidencia la ejecución de esta actividad y los resultados del análisis que incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y de sus procesos, la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos.

## 6. Gestión de los Recursos

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 37 de 44

## 6.1 Provisión de Recursos

Para garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, la alta dirección ha definido un rubro dentro del presupuesto del Instituto para contar con un equipo de contratistas que fomente la cultura de la calidad, alineado con la planificación estratégica y liderando cada uno de los procesos que componen el sistema.

## 6.2 Talento Humano

El proceso de Gestión del Talento Humano basa sus actividades en el cumplimiento de la normatividad para garantizar el reconocimiento de los derechos de los servidores públicos.

La competencia de los servidores públicos se ha determinado en el Manual de Funciones y Competencias (AP-GTH-MN-001 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS), con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, en coherencia con el (AP-GTH-PC-001) PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN PERMANENCIA Y RETIRO FUNCIONARIOS.

Para fortalecer la competencia del talento humano, se realizan y evalúan las acciones de formación y se hace énfasis en generar conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

## 6.3 Infraestructura

A través del Proceso de Gestión de almacén y Gestión de recursos tecnológicos, la entidad determina, proporciona y mantiene la infraestructura física, los servicios de apoyo como vehículos de transporte y la infraestructura tecnológica (tanto hardware como software) necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

Es de aclarar que el mantenimiento locativo no es obligación del instituto dado que la administración del centro cultural es responsabilidad de la administración municipal.

## 6.4 Ambiente de trabajo

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 38 de 44

Desde el proceso de Gestión del Talento Humano se cuenta con el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo que permite priorizar las necesidades y gestionar un ambiente de trabajo seguro y con las condiciones necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

Adicionalmente, cada uno de los procesos misionales, se encarga de mantener las condiciones ambientales y recursos necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

## **7. Realización del producto o prestación del servicio**

### **7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.**

En los procesos misionales de la entidad se planifican y desarrollan las actividades necesarias para la prestación del servicio conforme a lo establecido en los procedimientos documentados de manera coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema Integrado de Gestión, los objetivos de la calidad, la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio; las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición del servicio, y los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen con las expectativas del cliente y los requerimientos legales atinentes a la materia.

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

En cada uno de los procesos misionales se conocen los requisitos de los clientes necesarios para la prestación de cada servicio, los especificados por los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios incluyendo la política del gobierno vigente de racionalización de trámites.

Para poder comprometerse a brindar servicios que cumplan con los requisitos implícitos y especificados por el cliente, cada proceso misional, revisa que tenga la capacidad para su realización y establece plazos y metas para su entrega. Si al prestar el servicio, se encuentran diferencias entre los requisitos definidos y los

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 39 de 44

expresados previamente, se generan acuerdos de cumplimiento, mediante actas, otro sí u otros, dejando registro de ello.

Adicionalmente, el proceso de apoyo de Atención al Ciudadano, dispone de diferentes mecanismos de comunicación con los clientes relativos a las solicitudes de información y a la retroalimentación de su satisfacción, incluyendo sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, dentro de los que se encuentra un link en la página web <https://www.culturacajica.gov.co/ventanilla-unica-pqrs/> y atención telefónica y presencial.

De igual manera, desde la Dirección ejecutiva de la Entidad y de manera anual, pone a disposición un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual la población puede expresar de manera formal sus opiniones y hacer seguimiento a los compromisos generados por la entidad (Rendición de cuentas).

### 7.3 Diseño y desarrollo

Diseño y desarrollo (Numeral 8.3) el Instituto no requiere de diseño y desarrollo dentro de los sistemas.

### 7.4 Adquisición de bienes y servicios

Desde el proceso de Gestión Jurídica y Contractual, se establecen las actividades correspondientes a la adquisición de bienes y servicios de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente y el AP-GJC-MN-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN, SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA donde se contemplan los lineamientos, principios, pautas y procedimientos que deben ser tenidos como guía de aplicación para los procesos de contratación que se adelanten en el instituto Municipal de Cultura y Turismo.

Los criterios de selección para los bienes o servicios a contratar se definen en los estudios previos o justificación para elegir el contratista o proveedor que cumpla con los requisitos establecidos, contratándolo según el tipo de bien o servicio a suministrar.

La prestación de servicio o suministro de bienes inicia con la suscripción del acta de inicio, se verifica el cumplimiento de las condiciones contractuales en la entrega de

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

productos o prestación de servicios por parte del supervisor del contrato, y finalmente se procede a la liquidación del contrato.

## 7.5 Producción y prestación del servicio

Los procesos misionales del instituto Municipal de Cultura y Turismo, se han planificado y validado para ser desarrollados bajo condiciones controladas. Para ello se cuenta con procedimientos que describen detalladamente las actividades, uso de recursos, responsables y las políticas de operación que orientan su ejecución y seguimiento.

De manera complementaria e importante, cada proceso administra los riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos, definiendo en el mapa de riesgos, los controles para evitar su materialización durante la operación. EST-PIC-PC-002-FM-001 FORMATO MATRIZ DE RIESGOS.

La identificación, trazabilidad y control de las actividades, servicios y/o productos, se refleja en los registros que evidencian la operación de cada proceso misional, la preservación de los productos y/o servicios resultantes y el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente.

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

El Instituto ha planificado e implementado mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Para recolectar la información relativa sobre la percepción, el proceso de Atención al Ciudadano utiliza los diferentes mecanismos de comunicación como la aplicación periódica de la encuesta de medición de la satisfacción del cliente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 41 de 44

De esta información, se hace seguimiento a través del uso y análisis de indicadores, generándose un informe general.

### 8.2.2 Auditoría interna

En relación con la evaluación independiente, la Entidad realiza anualmente como mínimo, auditorías internas a los procesos que determine el responsable del SGC como críticos, para determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas que lo integran y los requisitos establecidos por la entidad, así como también para evidenciar su implementación y mantenimiento de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La entidad ha establecido un procedimiento documentado donde se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos que demuestren su capacidad para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia), auditorías, ejecución del plan operativo anual de inversión, ejecución del Plan de compras, ejecución del plan de mejoramiento Institucional y Revisión por la Dirección.

El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión se reflejan en los procesos misionales, al tener contacto directo con los clientes del Instituto. La información considerada de relevancia para la comunidad, tal como la rendición de cuentas, se difunde en la página web.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

El seguimiento y medición del producto y/o servicio, se lleva a cabo mediante la aplicación de indicadores en los procesos misionales que reflejan el cumplimiento de las características de calidad y la revisión de los productos o servicios en la EST-PIC-PC-004-FM-001 FORMATO MATRIZ DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME.

## 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023	<b>Página</b> 42 de 44

Para el control o detección de un Producto No Conforme se ha establecido el EST-PIC-PC-004 CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME con el establecimiento de su registro EST-PIC-PC-004-FM-001 FORMATO MATRIZ DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME, donde se define el tratamiento a seguir y el responsable, así como la nueva verificación para el cumplimiento de las características.

#### 8.4 Análisis de datos

Se lleva a cabo la recopilación, tabulación y análisis de los indicadores desde el plan de Desarrollo, la conformidad del producto o servicio y la evaluación de satisfacción de los clientes entre otros, el resultado gráfico y el análisis descriptivo del periodo de acuerdo con sus tendencias, para definir las acciones de mejora correspondientes, se tomará de los análisis realizados desde el plan de desarrollo.

#### 8.5 Mejora

El proceso de Planeación institucional y de Calidad, propende por la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, fomentando el uso y divulgando la política de la calidad, los objetivos de la calidad y los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

En adición a lo anterior, cuenta con el EST-PIC-PC-007 PROC. ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVAS, donde se define la metodología para establecer, implementar y mantener las medidas necesarias para la eliminación de las causas de no conformidades reales o potenciales que se presenten en el Sistema Integrado de Gestión así como definir y emprender las acciones correctivas y/o preventivas que permitan mitigar cualquier impacto causado para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

Dentro de las fuentes de mejora que pueden originar acciones correctivas, preventivas o de mejora se establecen las siguientes:

- Resultados de auditorías internas de calidad.
- Resultados de auditorías externas de calidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

- Análisis de datos.
- Revisiones por la dirección.
- Quejas o reclamos de los clientes.
- Análisis de la satisfacción del cliente.
- Servicio o producto no conforme.
- Análisis de riesgos.
- Resultados de evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional.

Las no conformidades y planes de acción para la mejora continua son identificados y controlados en cada proceso, mediante el uso del EST-PIC-PC-006-FM-009 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO.

El proceso de Evaluación a la Gestión y Mejora Continua, monitorea regularmente los avances y mejoramiento del Instituto y del Sistema Integrado de Gestión en relación a la administración de los riesgos y los planes de mejoramiento, establecidos por la Contraloría General de la República.

## 8.6 Anexos

EST-PIC-PC-003-FM-001 FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SIG.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> EST-PIC-MN-001	<b>VERSIÓN:</b> 06	<b>FECHA:</b> 10/06/2023

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
05/11/2014	01	Se crea documento.
02/07/2015	02	Se modifican las exclusiones y se modifica en Numeral de información comunicativa 5.5.3.1 y 5.5.3.2.
15/05/2020	03	Se modifica la misión, visión política y objetivos de calidad, así como el mapa de procesos del instituto
16/01/2023	04	Se actualiza la reseña histórica del instituto, así como la reseña del escudo del instituto, se amplía el marco normativo y se modifica el mapa de procesos.
10/04/2023	05	Se actualiza la misión, visión y objetivos y política de calidad.
10/07/2023	06	Se modifican algunas definiciones, estructura y fechas del cronograma de eventos.
31/10/2023	07	Se modifican los principios corporativos.

<b>CONTROL DE EMISION</b>			
Responsable	Nombres y apellidos	Firma	Cargo
<b>Elaboró:</b>	Miguel Ricardo Quiroga		Responsable SGC (OPS)
<b>Aprobó:</b>	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
<b>Adopto:</b>	Héctor Emilio Moncada		Director Ejecutivo