



PROMOTORA
EVENTOS &
TURISMO

Manual de procesos y procedimientos



ALCALDÍA
DE MANIZALES

PROMOTORA
EVENTOS &
TURISMO



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD	4
4. MISIÓN	5
5. VISIÓN.....	5
6. POLÍTICAS DE CALIDAD.....	5
7. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
8. NORMATIVIDAD GENERAL.....	7
9. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL MANUAL	8
10. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA DEL MANUAL.....	8
11. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL.....	8
12. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE PROCESOS.....	10
13. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	10
14. MARCO NORMATIVO APLICABLE.....	11
15. NORMATIVIDAD ESPECÍFICA DE GESTIÓN POR PROCESOS.....	11
16. LINEAMIENTOS SECTORIALES APLICABLES	12
17. PRINCIPIOS DE GESTIÓN POR PROCESOS	13
18. ESTRUCTURA DE GOBIERNO DEL SISTEMA DE PROCESOS	17
19. CODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	19
20. INDICADORES GENERALES.....	19
21. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	22
A. Procesos Estratégicos.....	22
21.1 PROCESO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	23
21.2 PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	28



21.3	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	33
B.	Procesos Misionales	37
21.4	PROCESO: GESTIÓN TURÍSTICA.....	38
21.5	PROCESOS: GESTIÓN DE EVENTOS.....	43
21.6	PROCESOS: GESTIÓN DE MERCADEO	48
21.7	PROCESO: GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESCENARIOS.....	53
C.	Procesos de Apoyo.....	59
21.8	PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL.....	60
21.9	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA.....	67
21.10	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA.....	72
21.11	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL.....	78
21.12	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA.....	82
21.13	PROCESO: GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	87
21.14	PROCESO: ATENCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.....	90
21.15	PROCESO: GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO	95
D.	Procesos de Evaluación a la Gestión Institucional	100
21.16	PROCESO: EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	101
22.	INSTRUCTIVO DE USO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 105	
23.	CONTROL DE VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	106
24.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL MANUAL.....	107
25.	GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y JURÍDICOS	108



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., Empresa Industrial y Comercial del Estado, tiene como finalidad establecer la estructura funcional, operativa y técnica para la gestión institucional conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno – MECl, y las políticas de eficiencia, legalidad y transparencia pública.

Los manuales de procesos y procedimientos constituyen una herramienta de control gerencial que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión, por tal motivo la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S, plantea los mecanismos necesarios para buscar el autocontrol el cual define las principales actividades y tareas que desarrolla la entidad.

La empresa, consciente de los beneficios que trae la implementación del Sistema de Gestión, ha enfocado sus esfuerzos en el mejoramiento de los procesos y procedimientos, los cuales son descritos en el presente manual, buscando brindar orientaciones precisas que requieren las diferentes dependencias en el ámbito operativo y de ejecución, para ello se describe de forma lógica y detallada cada una de las actividades a seguir.

Por lo anterior la información del funcionamiento interno debe ser actualizada, clara y concisa, en lo que respecta a la descripción de actividades y responsables de su ejecución, facilitando igualmente el proceso de inducción del cargo, adiestramiento y capacitación de los funcionarios.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la operatividad de los procesos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., mediante la estructuración de una base conceptual y una visión integral de las actividades estratégicas, misionales, de apoyo, evaluación y control, con el fin de proporcionar una herramienta de gestión que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de la misión, las políticas y los objetivos organizacionales.



3. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

Como Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE), la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. se rige por un régimen jurídico especial que combina normas de derecho público y privado, conforme a la Ley 489 de 1998. Este manual incorpora dicha dualidad, garantizando eficiencia empresarial sin perder los principios de la función administrativa y la gestión pública. Como Empresa Industrial y Comercial del Estado, la Promotora desarrolla actividades industriales y de gestión comercial bajo principios de derecho público en su régimen sustantivo y de derecho privado en sus actuaciones contractuales y laborales, conforme a la Ley 489 de 1998 y la jurisprudencia del Consejo de Estado.

La Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., tiene como misión promover, coordinar y ejecutar eventos, actividades turísticas y de ciudad que fortalezcan el desarrollo económico, la proyección de ciudad y la sostenibilidad institucional.

En cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, trazabilidad y responsabilidad administrativa, la entidad adopta el presente Manual de Procesos y Procedimientos, concebido como un instrumento técnico y jurídico que permite documentar, estandarizar y mejorar continuamente todas las actividades misionales, estratégicas, de apoyo y de evaluación.

El manual se estructura conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y las normas que rigen la organización y operación de las EICE, garantizando que la gestión institucional responda a estándares de calidad y control interno aplicables al sector público colombiano.

Este manual será objeto de actualización ajuste permanente, siempre que ocurran cambios en la normatividad legal vigente que afecten la operación institucional o cuando las necesidades administrativas y de mejora continua así lo requieran.

La actualización será gestionada por la Oficina Administrativa y Financiera en coordinación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo.

La adopción de este manual tiene como propósitos principales:

- Formalizar y documentar los procesos institucionales bajo un enfoque de gestión por procesos.
- Fortalecer la trazabilidad, la rendición de cuentas y la transparencia administrativa.
- Definir responsabilidades, indicadores y mecanismos de seguimiento y



mejora continua.

- Servir como herramienta de gestión, auditoría y evaluación institucional.
- Consolidar la memoria institucional y facilitar la capacitación del Personal.

4. MISIÓN

La Promotora de Eventos y Turismo SAS promueve el fortalecimiento del turismo y el desarrollo sostenible y económico de Manizales, a través de la adopción y ejecución de políticas innovadoras, planes estratégicos y proyectos transformadores que le apuntan al mejoramiento de la competitividad turística del destino y al posicionamiento de la ciudad como territorio de inversión y escenario de grandes eventos.

5. VISIÓN

Ser reconocida como el referente visible en la gestión, promoción y desarrollo turístico de la ciudad, posicionando a Manizales como un territorio modelo de innovación y sostenibilidad turística.

6. POLÍTICAS DE CALIDAD

En la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S, nos comprometemos con el desarrollo integral de Manizales a través de la gestión estratégica de sus activos, la operación de eventos de alto impacto y el desarrollo de actividades de promoción, gestión y operación del turismo. Nuestra gestión se fundamenta en los siguientes pilares:

- Promover, gestionar y operar el turismo y los eventos de ciudad con altos estándares de calidad, aprovechando de manera eficiente la infraestructura y los recursos del municipio.
- Contribuir al progreso de los sectores turístico, cultural, gastronómico y de eventos, actuando como motor de desarrollo social para los habitantes de Manizales.
- Satisfacer las necesidades de la comunidad y de nuestros grupos de interés mediante un talento humano competente, preparado y con vocación de servicio.
- Optimizar permanentemente nuestros procesos institucionales, garantizando la transparencia en el manejo de los recursos públicos y a eficacia en el cumplimiento de nuestro objeto social.



7. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad de la Promotora de Eventos y Turismo de Manizales están alineados con su misión de promover y posicionar la ciudad como un destino turístico y de eventos destacado, y se centran en:

Mejorar la experiencia del visitante: Buscan proveer una alta calidad en la experiencia para todos los turistas y asistentes a eventos.

Impulsar el desarrollo económico local: Generar una derrama económica positiva en sectores estratégicos de la ciudad a través del turismo y los eventos.

- Posicionar a Manizales como epicentro de eventos y destino turístico de alto valor, mediante la promoción estratégica
- Elevar los niveles de satisfacción de turistas y asistentes a eventos mediante la operación de servicios con estándares de excelencia, garantizando seguridad, accesibilidad y hospitalidad en cada interacción.
- Maximizar el impacto económico en la cadena de valor del turismo local (comercio, hotelería y servicios), fomentando el desarrollo social y la generación de beneficios tangibles para la comunidad de Manizales.
- Garantizar una operación turística responsable que integre la conservación del patrimonio ambiental y cultural de los destinos del Municipio, asegurando la viabilidad de los recursos para las generaciones futuras.
- Optimizar la ejecución presupuestal y contractual de la Promotora, asegurando la amortización técnica de recursos y el cumplimiento riguroso de la normativa vigente (Ley 80 y régimen privado aplicable) para el éxito de los proyectos institucionales.
- Robustecer el ecosistema turístico y cultural de la región a través de incentivos a la innovación y programas de formación, consolidando iniciativas que incrementen la competitividad de los actores locales.
- Desarrollar las competencias técnicas y el bienestar del talento humano de la Promotora, fomentando una cultura organizacional basada en la vocación de servicio público, la ética y la eficiencia, para garantizar una operación profesional y humana en todos nuestros procesos.
- Institucionalizar la gestión del conocimiento y la mejora continua, asegurando que el manual de procesos y procedimientos se mantenga actualizado frente a los cambios normativos y administrativos, permitiendo que la experiencia acumulada se convierta en un activo estratégico para la competitividad de la Entidad.



8. NORMATIVIDAD GENERAL

Artículo 209 Constitución Política de Colombia	Principios de función administrativa: eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Ley 489 de 1998	Régimen jurídico de las entidades descentralizadas y lineamientos sobre organización administrativa, creación y funcionamiento de las EICE.
Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015	Régimen de contratación pública y principios aplicables.
Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)	Gestión documental y conservación de la información institucional.
Ley 2195 de 2022	Transparencia, responsabilidad fiscal y control preventivo de la corrupción.
Ley 87 de 1993	Control interno y responsabilidad administrativa.
Decreto 648 de 2017 y Decreto 1083 de 2015	Articulación del MIPG con el MECI.
Decreto 1499 de 2017	Adopta y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), unificando los sistemas de gestión y control interno en las entidades públicas.
Decreto 1078 de 2015	Lineamientos de Gobierno Digital.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La Gerencia General y el Comité de Gestión y Desempeño certifican que el presente Manual cumple con los lineamientos de la Ley 489 de 1998, Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (DAFP 2023).



9. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL MANUAL

La construcción del Manual de Procesos y Procedimientos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. se desarrolló mediante una metodología técnico-administrativa y jurídico-normativa, estructurada por fases secuenciales y actividades de validación institucional que garantizan la coherencia, pertinencia y trazabilidad del sistema de gestión por procesos. En este sentido, se llevó a cabo un proceso de recopilación de información mediante la revisión de documentos internos, entrevistas con el personal involucrado y observación directa de los procesos clave relacionados con la planificación, promoción y ejecución de eventos.

De esta manera, el manual se configura como una herramienta fundamental para la gestión eficiente, el control interno y la estandarización de las operaciones, contribuyendo al fortalecimiento organizacional y a la prestación de servicios de alta calidad.

Los procedimientos específicos no se incluyen en el cuerpo del manual y se anexan en un compendio independiente conforme a estándares de Gobierno Digital.

Nota: Los procedimientos quedan como anexo técnico debido a su naturaleza operativa y su necesidad de actualización frecuente.

10. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA DEL MANUAL

Este Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra alineado con los objetivos estratégicos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., asegurando que cada proceso contribuya al cumplimiento de su misión institucional, la optimización de recursos públicos, la sostenibilidad financiera, la promoción turística y el fortalecimiento del modelo de operación de la entidad, conforme a los lineamientos de la administración municipal y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

11. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

El Mapa de Procesos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. representa la estructura organizacional y funcional bajo el enfoque MIPG. El presente mapa se construye conforme al Ciclo PHVA, resaltando la conexión entre los procesos misionales y el direccionamiento estratégico.

(El gráfico del mapa de procesos se presenta con la jerarquía visual del flujo estratégico → misional → apoyo → evaluación) así:



Mapa de Procesos Institucional.



Cada proceso descrito a continuación ha sido revisado bajo criterios de eficiencia operativa, responsabilidad funcional, control documental y alineación con las dimensiones del MIPG. Se compone de cuatro niveles jerárquicos:

Nivel de Proceso	Tipo de Procesos	Nombre del Proceso
Estratégicos	Dirigen y planifican la gestión institucional.	1. Planeación y Direccionamiento Estratégico 2. Gestión Estratégica del Talento Humano 3. Gestión de Comunicación
Misionales	Cumplen la misión institucional y generan valor público.	4. Gestión Turística 5. Gestión de Mercadeo 6. Gestión de Eventos 7. Gestión y Comercialización de Escenarios



Nivel de Proceso	Tipo de Procesos	Nombre del Proceso
De Apoyo	Respaldan la operación y garantizan el funcionamiento administrativo.	8. Gestión Contractual 9. Gestión Jurídica 10. Gestión Financiera 11. Gestión Documental 12. Gestión Tecnológica 13. Gestión de Bienes y Servicios 14. Atención de Grupos de Interés 15. Gestión y Control Disciplinario
De Evaluación y Control	Miden el desempeño y controlan la mejora continua.	16. Evaluación a la Gestión Institucional

12. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE PROCESOS

1. Garantizar la gestión articulada de los procesos institucionales bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. Fortalecer la eficiencia administrativa, técnica y operativa de la Promotora, asegurando la entrega de bienes y servicios de gestión de eventos, turísticos y administrativos con oportunidad y calidad.
3. Integrar la gestión por procesos con la planeación estratégica, la evaluación institucional y el mejoramiento continuo.
4. Asegurar la trazabilidad documental y operativa de cada proceso mediante la estandarización de entradas, salidas, responsables y controles.
5. Consolidar un sistema de gestión alineado con la naturaleza jurídica de la Promotora como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal.

13. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

La Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. adopta la gestión por procesos como herramienta de planeación, ejecución, control y mejora continua, en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de la normativa que rige a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

Esta política busca garantizar la eficiencia, la transparencia y la efectividad en la prestación de los servicios institucionales, mediante la estandarización de los



procesos, la definición clara de responsabilidades, la trazabilidad documental y la implementación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

La alta dirección se compromete con la mejora continua del sistema, la actualización de los procesos conforme a la normativa vigente y la capacitación permanente del talento humano.

14. MARCO NORMATIVO APLICABLE

El presente manual articula las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), garantizando coherencia entre la planeación, ejecución y evaluación institucional. Cada proceso identificado en este manual responde a una dimensión del MIPG (Direccionamiento Estratégico, Talento Humano, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno, a las líneas de defensa del MECI (Línea Estratégica, Línea de Gestión Operativa y Línea de Supervisión y Evaluación), fortaleciendo así la gobernanza pública y la rendición de cuentas.

15. NORMATIVIDAD ESPECÍFICA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Decreto 1499 de 2017	Modificación del Decreto 1083 de 2015 y adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
Manual Operativo del MIPG (Función Pública)	Lineamientos para la implementación del enfoque de gestión por procesos y la articulación de sistemas administrativos.
Guía de Gestión por Procesos (Función Pública, 2020)	Definición del enfoque por procesos, ciclo PHVA y gobierno de procesos.
Guía MECI (Decreto 943 de 2014)	Integración del control interno al modelo de gestión.

Además de las normas ya citadas, este manual se sustenta en los siguientes lineamientos normativos:

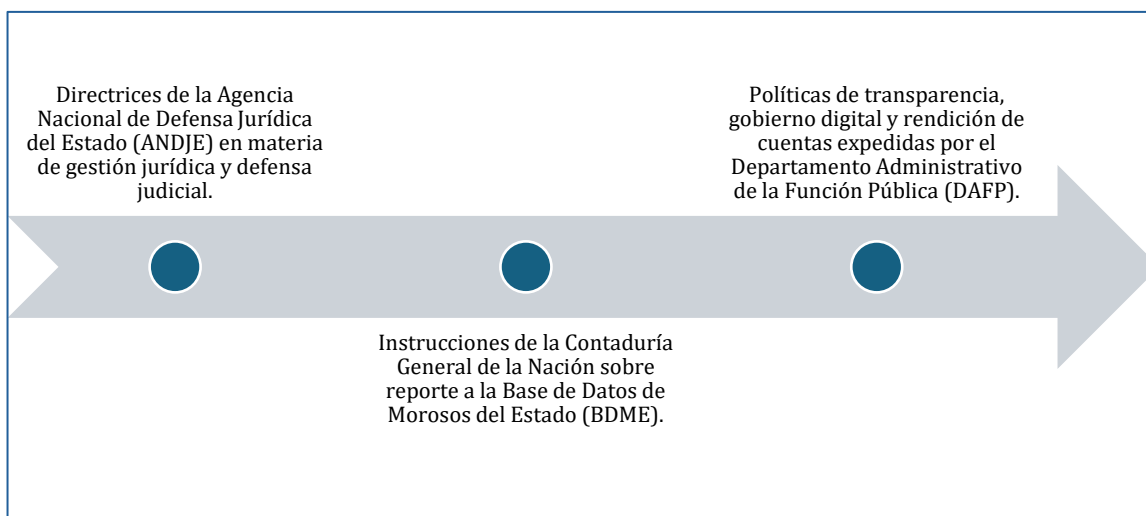


Lineamientos normativos del Manual de procesos y procedimientos.

Ley 489 de 1998	• Por la cual se regula la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
Decreto 1083 de 2015	Régimen del sector público.
Decreto 1499 de 2017	Que implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción.
Ley 2195 de 2022	Fortalecimiento de la transparencia y control fiscal.
Norma ISO 9001:2015	Principios de gestión de calidad y mejora continua.
Guía de Gestión por Procesos del Departamento Administrativo de la Función Pública	

Estas disposiciones orientan el diseño, ejecución y seguimiento de los procesos institucionales en coherencia con las funciones de una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE).

16. LINEAMIENTOS SECTORIALES APLICABLES



Además, este Manual incorpora las directrices de las Políticas de Gestión Institucional y Desempeño del Estado, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) mediante el Manual Operativo del



MIPG, que orienta la gestión por procesos en las entidades públicas y empresas del Estado.

En virtud de la naturaleza jurídica de la Promotora como EICE, se incluyen también las normas aplicables a la gestión comercial y patrimonial de las empresas públicas con régimen especial, en particular el artículo 93 de la Ley 489 de 1998 y las disposiciones del Código de Comercio que rigen la actividad mercantil de las entidades estatales con personería jurídica y patrimonio propio.

La Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, con régimen jurídico mixto conforme al artículo 85 de la Ley 489 de 1998.

En virtud de su naturaleza, se rige por el derecho privado en materia contractual, financiera y laboral, aplicando los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011.

Este manual se estructura conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Manual Operativo del MIPG (DAFP) y las disposiciones del Decreto 1499 de 2017.

17. PRINCIPIOS DE GESTIÓN POR PROCESOS

La Promotora de Eventos y Turismo de Manizales S.A.S. adopta la gestión por procesos como modelo de administración basado en la articulación lógica, secuencial y medible de las actividades que generan valor público.

Los principios que guían este modelo son:

1. **Orientación al usuario y partes interesadas:** Los procesos se diseñan para responder eficazmente a las necesidades de la ciudadanía, los aliados estratégicos y los entes de control.
2. **Eficiencia y mejora continua:** Cada proceso busca optimizar recursos, reducir tiempos y eliminar reprocesos.
En el contexto de la Promotora, la gestión por procesos permite integrar las funciones administrativas, turísticas y comerciales bajo un enfoque de valor público y resultados medibles, alineados con las dimensiones del MIPG: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno. Cada proceso se orienta hacia la creación de valor para la ciudadanía, los aliados estratégicos, el sector de eventos y turismo, y los entes de control,



garantizando el uso eficiente de los recursos públicos con enfoque de economía, eficacia y legalidad.

3. **Transparencia y trazabilidad:** Todas las acciones institucionales deben ser verificables, documentadas y sujetas a control.
4. **Legalidad y responsabilidad administrativa:** Las decisiones deben basarse en la normativa vigente y los principios del derecho público.
5. **Enfoque PHVA:** Los procesos se desarrollan siguiendo el ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar, como herramienta de mejora continua.
6. **Interrelación sistémica:** Ningún proceso actúa de manera aislada; todos interactúan como parte del sistema institucional.
7. **Control y medición del desempeño:** Cada proceso cuenta con indicadores (KPI) que permiten evaluar su eficacia y resultados.
8. **Autonomía y responsabilidad gerencial, aplicable a las EICE:** La gestión por procesos en una Empresa Industrial y Comercial del Estado exige autonomía administrativa y financiera, acompañada de responsabilidad en la toma de decisiones, garantizando la eficiencia en la gestión de recursos públicos.
9. **Integridad, Transparencia y Anticorrupción:** La ejecución de los procesos institucionales deberá ajustarse al Código de Integridad del Servidor Público, a la Ley 1474 de 2011 y al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) adoptado por la entidad.

La Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. estructura su mapa de procesos en cuatro grandes niveles: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, con el propósito de garantizar una gestión integral, eficiente y orientada a la calidad en la prestación de servicios, tanto en la organización de eventos como en la promoción y operación turística.

Procesos Estratégicos: Están orientados a la definición del direccionamiento institucional, la formulación de políticas, planes y objetivos, así como a la toma de decisiones que aseguren la sostenibilidad y el crecimiento de la entidad. En este nivel se incluyen actividades relacionadas con la planeación, la gestión de alianzas, la innovación y el posicionamiento de la Promotora en el sector turístico y de eventos.



Procesos Misionales: constituyen el eje central de la organización, ya que están directamente orientados a la generación de valor y al cumplimiento de su objeto social. Estos procesos comprenden la planeación, organización, ejecución y evaluación de eventos, así como el diseño, promoción y operación de servicios turísticos.

De igual manera, incluyen la comercialización de escenarios, la cual se enfoca en la generación de recursos mediante el aprovechamiento económico de los mismos, garantizando experiencias de calidad para los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento institucional de la entidad.

Procesos de Apoyo: Respaldan el adecuado funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales, proporcionando los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos necesarios. En este nivel se incluyen la gestión administrativa y financiera, la gestión del talento humano, la gestión contractual, los sistemas de información y demás servicios internos que facilitan la operación institucional.

Procesos de Evaluación: Permiten medir, analizar y mejorar el desempeño de la entidad. Incluyen actividades de seguimiento, control interno, evaluación de resultados, gestión de riesgos y mejora continua, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales, la transparencia en la gestión y la satisfacción de las partes interesadas.

De esta manera, la articulación de estos cuatro niveles de procesos permite a la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. fortalecer su gestión organizacional, optimizar sus recursos y garantizar servicios competitivos, sostenibles y alineados con las necesidades del entorno y del sector.

A continuación, se enuncian los procesos de la Promotora de Eventos y Turismo SAS de acuerdo a su tipología y con su respectiva codificación en el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional:

Tipo de Proceso	Código	Nombre del Proceso
Estratégicos	CP- PDES - 01	Planeación y Direccionamiento Estratégico
	CP - GETH - 01	Gestión Estratégica del Talento Humano
	CP - GCOM - 01	Gestión de Comunicación
Misionales	CP – GTUR - 01	Gestión Turística
	CP – GEVT - 01	Gestión de Eventos
	CP - GMER - 01	Gestión de Mercadeo



Tipo de Proceso	Código	Nombre del Proceso
	CP - GCES - 01	Gestión y Comercialización de Escenarios
Apoyo	CP - GCTR - 01	Gestión Contractual
	CP - GJUR - 01	Gestión Jurídica
	CP - GFIN - 01	Gestión Financiera
	CP- GDOC - 01	Gestión Documental
	CP- GTEC - 01	Gestión Tecnológica
	CP- GBYS - 01	Gestión Bienes y Servicios
	CP- AGIN - 01	Atención de Grupos de Interés
	CP- GCDI - 01	Gestión y Control Disciplinario
Evaluación y Control	CP- EGIN -01	Evaluación a la Gestión Institucional

En la Siguiete matriz se evidencia la articulación entre los procesos institucionales de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. y las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), conforme a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este ejercicio permite identificar las sinergias, responsabilidades y resultados esperados que fortalecen la gestión integral de la Entidad.

Matriz de Relaciones entre Procesos y Dimensiones del MIPG.

Dimensión MIPG	Procesos Relacionados	Resultado Esperado
Direccionamiento Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera	Garantizar la definición, seguimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos, planes institucionales y metas organizacionales. Administrar eficientemente los recursos financieros, garantizando sostenibilidad, transparencia y cumplimiento presupuestal.
Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano Gestión y Control Disciplinario	Fortalecer las competencias, el bienestar y el desempeño de los servidores, promoviendo una cultura organizacional orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales. Fortalecer los mecanismos de



Dimensión MIPG	Procesos Relacionados	Resultado Esperado
		seguimiento, control y cumplimiento normativo.
Gestión por Valores para Resultados – Ventanilla Hacia Afuera	Gestión Turística Gestión de Eventos Gestión de Mercadeo Gestión y Comercialización de Escenarios Atención de Grupos de Interés	Asegurar la prestación eficiente de los servicios institucionales, fortaleciendo la satisfacción de los grupos de interés y el posicionamiento institucional.
Gestión con Valores para Resultados – Ventanilla Hacia Adentro	Gestión Jurídica Gestión Contractual Gestión Bienes y Servicios	Garantizar el cumplimiento del marco normativo y la adecuada administración de los recursos físicos y contractuales de la entidad.
Evaluación de Resultados y Control Interno	Evaluación a la Gestión Institucional	Medir el desempeño institucional mediante el seguimiento de indicadores, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua.
Información y Comunicación	Gestión de Comunicación Gestión Documental Gestión Tecnológica	Garantizar la disponibilidad, integridad y oportunidad de la información institucional, fortaleciendo los canales de comunicación interna y externa.
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestión Tecnológica Gestión Documental Planeación y Direccionamiento Estratégico	Promover la generación, administración y transferencia del conocimiento institucional para fortalecer la innovación y la mejora continua.

18. ESTRUCTURA DE GOBIERNO DEL SISTEMA DE PROCESOS

Para garantizar la eficacia y sostenibilidad del sistema de gestión por procesos, la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. contará con una estructura de gobierno interna conformada por los siguientes componentes:



Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Integrantes: Gerente, Secretaría General, Oficina Administrativa y Financiera, Control Interno y líderes de proceso.
- Funciones: Aprobar el manual y realizar seguimiento a su adopción e implementación en todas las dependencias de la entidad. Así mismo, deberá evaluar su aplicación, verificar su cumplimiento y definir los planes de mejora necesarios, con el fin de garantizar su actualización continua, pertinencia y alineación con los objetivos institucionales.
- Periodicidad: Reuniones trimestrales o cuando sea requerido.

Responsable de la actualización del Manual

La Oficina Administrativa y Financiera es responsable de realizar las actualizaciones y/o modificaciones del manual, cuando se presenten cambios de carácter normativo, estructural o funcional y tramitar el debido proceso para su ajuste, aprobación e implementación.

Revisión y mejora continua

- Cada proceso será evaluado con base en indicadores de eficacia, eficiencia y calidad del servicio.
- Los resultados serán reportados en los informes de seguimiento del MIPG y del Sistema de Control Interno.

El Gobierno del Sistema de Procesos corresponde al mecanismo institucional encargado de dirigir, coordinar y garantizar la adecuada implementación, monitoreo y mejora continua del sistema de gestión por procesos de la Promotora.

Este sistema se encuentra conformado por las siguientes instancias:

- Gerente General, quien actúa como la máxima autoridad y responsable de la toma de decisiones estratégicas.
- Oficina Administrativa y Financiera, que ejerce como líder del sistema, encargada de su articulación, actualización y correcto funcionamiento.
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual opera como el equipo técnico responsable de la validación, seguimiento y evaluación del sistema.
- Líderes de Proceso: Encargados de su revisión, implementación y seguimiento de acuerdo con la normatividad y actividades asociadas.

La función principal es asegurar que cada uno de los procesos definidos cumpla con sus objetivos, indicadores, gestión de riesgos y controles establecidos,



promoviendo la eficiencia, la mejora continua y el alineamiento con los objetivos institucionales.

19. CODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Todos los documentos y/o anexos que hacen parte integral del presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. serán gestionados y controlados mediante el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el cual garantiza su identificación, actualización, trazabilidad y disponibilidad.

En consecuencia, ningún documento que no se encuentre debidamente registrado en dicho listado o que carezca de control de versión vigente, tendrá validez administrativa dentro de la Promotora.

Así mismo, los documentos institucionales se identificarán mediante códigos estandarizados, lo que permite asegurar su correcta clasificación, seguimiento y control de actualizaciones dentro del sistema de gestión.

La Oficina Administrativa y Financiera es responsable de garantizar su custodia, divulgación y actualización, manteniendo un repositorio digital institucional.

20. INDICADORES GENERALES

Los Indicadores de Desempeño (KPI) del Sistema de Gestión por Procesos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. constituyen una herramienta fundamental para medir, evaluar y controlar el desempeño de la gestión institucional. A través de estos indicadores se permite monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la eficiencia de los procesos y la calidad de los servicios prestados.

Los KPI han sido definidos de manera alineada con el direccionamiento estratégico de la entidad y con la estructura del mapa de procesos, facilitando la toma de decisiones basadas en datos, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Estos indicadores abarcan los diferentes niveles del sistema estratégico, misional, de apoyo y de evaluación y permiten hacer seguimiento continuo a variables clave como la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de metas, la gestión de riesgos y la optimización de recursos.



En este sentido, los KPI no solo constituyen un mecanismo de medición, sino también un instrumento de gestión que impulsa la mejora continua, fortalece la transparencia institucional y contribuye al logro de resultados sostenibles y de alto impacto en el desarrollo de la organización.

- **Eficacia:** % de procesos que alcanzan sus metas anuales.
- **Satisfacción:** Nivel de satisfacción de usuarios y aliados institucionales.
- **Cumplimiento normativo:** % de procesos actualizados según cambios legales.

Estos indicadores se consolidan en el Informe de Evaluación Institucional anual, el cual está a cargo del Comité de Gestión y Desempeño. Este informe constituye un instrumento clave para la evaluación integral del desempeño de la Promotora, ya que recopila, analiza e interpreta los resultados obtenidos en cada uno de los procesos, en función de los objetivos estratégicos y metas establecidas.

A continuación, se presentan los indicadores generales correspondientes a cada uno de los procesos institucionales, los cuales permiten evaluar de manera global el desempeño y el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la entidad.

Asimismo, los KPI constituyen una herramienta fundamental para la toma de decisiones, el fortalecimiento de los procesos institucionales y la implementación de acciones de mejora continua, contribuyendo al cumplimiento de las metas organizacionales y al fortalecimiento del desempeño institucional.

Indicadores generales del sistema de procesos.

Proceso	KPI	Dimensión MIPG
Planeación y Direccionamiento Estratégico	% de cumplimiento de metas estratégicas anuales % de Ejecución Presupuestal	Direccionamiento Estratégico
Gestión Estratégica del Talento Humano	Cumplimiento del Plan de Capacitación (%) Cumplimiento del Plan de Bienestar (%)	Talento Humano
Gestión de Comunicación	Nivel de recordación institucional (%) Cumplimiento del Plan de Comunicaciones (%)	Información y Comunicación
Gestión Turística	Número de visitantes o turistas vinculados al programa turístico Cantidad de aliados estratégicos vinculados	Gestión del Conocimiento



Proceso	KPI	Dimensión MIPG
	% de ejecución presupuestal del plan de promoción. Nivel de posicionamiento de marca ciudad (% de recordación).	
Gestión de Mercadeo	% de cumplimiento del plan de mercadeo anual. % de aumento en la recordación de marca institucional.	Evaluación de Resultados
Gestión y Comercialización de Escenarios	Tasa de Ocupación o Utilización del escenario (%) Cumplimiento Normativo de Escenarios (%)	Gestión con valores para resultados
Gestión de Eventos	% de eventos ejecutados dentro del presupuesto y cronograma. Nivel de satisfacción de los participantes (%). % de cumplimiento de metas técnicas y logísticas del evento.	Gestión con Valores para Resultados
Gestión Contractual	% de contratos ejecutados sin observaciones. % de contratos liquidados dentro del plazo establecido. % de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones. Número de procesos con observaciones de control interno o auditoría.	Gestión con Valores para Resultados
Gestión Jurídica	% de procesos con resultado favorable. % de cumplimiento de fallos y conciliaciones en los plazos establecidos. % de procesos actualizados en el sistema de seguimiento jurídico. Tasa de litigiosidad (procesos nuevos / procesos cerrados).	Gestión con Valores para Resultados
Gestión Financiera	% de ejecución presupuestal frente a lo planeado. % de conciliaciones bancarias realizadas en término. Número de observaciones en auditoría financiera	Gestión con Valores para Resultados
Gestión Documental	% de documentos clasificados según TRD. % de archivos digitalizados y organizados.	Información y Comunicación
Gestión Tecnológica	Tiempo promedio de respuesta a incidentes (horas). % de disponibilidad del sistema. Número de fallas recurrentes por mes.	Información y Comunicación
Gestión de Bienes y Servicios	% de bienes verificados anualmente % de conciliación inventario-contabilidad	Gestión con Valores para Resultados



Proceso	KPI	Dimensión MIPG
Atención de Grupos de Interés	% de PQRS respondidas dentro del término legal. % de PQRS cerradas frente al total recibidas. Nivel de satisfacción del ciudadano (encuestas). Promedio de días de respuesta. Número de quejas recurrentes por tipo de tema	Gestión con Valores para Resultados
Gestión y Control Disciplinario	% de procesos disciplinarios resueltos dentro del término legal. % de decisiones confirmadas en segunda instancia. Número de procesos en trámite vs. procesos cerrados.	Control Interno
Evaluación a la Gestión Institucional	% de metas estratégicas cumplidas por trimestre. % de planes de mejora implementados. Nivel de satisfacción de la Junta Directiva con el informe anual.	Evaluación de Resultados

Es importante precisar que cada procedimiento cuenta adicionalmente con indicadores específicos de gestión y desempeño (KPI), los cuales se encuentran descritos y desarrollados en los anexos correspondientes. Estos indicadores complementarios facilitan un seguimiento más detallado y técnico de las actividades ejecutadas, permitiendo medir aspectos relacionados con la eficiencia, la eficacia, la oportunidad y la calidad en la gestión de cada área.

21. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

A. Procesos Estratégicos

En el nivel de procesos estratégicos, se concentran las actividades relacionadas con la dirección y proyección de la empresa. Aquí se definen la planeación estratégica, el direccionamiento organizacional, la formulación de objetivos, el análisis del mercado turístico y de eventos, así como la gestión de alianzas con entidades públicas y privadas. Estos procesos permiten establecer el rumbo de la promotora, identificar oportunidades de negocio, diseñar portafolios de servicios turísticos y eventos, y garantizar la sostenibilidad y competitividad de la organización.

Estos orientan la planeación, dirección y control institucional.



Procesos Estratégicos.

Código: Identificador Único	Nombre del Proceso
CP - PDES - 01	Planeación y Direccionamiento Estratégico
CP - GETH - 01	Gestión Estratégica del Talento Humano
CP - GCOM - 01	Gestión de Comunicación

21.1 PROCESO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: CP- PDES- 01

Propósito

Fortalecer la planeación y la gestión estratégica de la Promotora de Eventos y Turismo mediante la definición de objetivos, estrategias y metas institucionales, asegurando su alineación con el Plan de Desarrollo Municipal, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas nacionales de turismo y cultura, con el fin de garantizar una gestión basada en resultados, la sostenibilidad, la competitividad y el posicionamiento de Manizales como destino turístico y cultural de alto impacto.

Objetivo

Alinear los componentes estratégicos, operativos y administrativos de la Promotora para garantizar el cumplimiento de la visión institucional, mediante la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas, indicadores y modelos de gestión, en coherencia con MIPG, el PGD, el Plan Institucional y el Plan de Desarrollo Municipal.

Alcance

El proceso inicia con la recepción de insumos estratégicos provenientes de cada área incluyendo riesgos, indicadores, planes administrativos e institucionales y continúa con la consolidación, estructuración y seguimiento periódico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Institucional, el Plan Administrativo, la caracterización de procesos, los reportes de transparencia y los informes de rendición de cuentas.

Finaliza con la entrega de informes consolidados a la Alcaldía de Manizales, el cargue de información en los sistemas oficiales (Transparencia, FURAG y otros), y



la verificación semestral o trimestral de cumplimiento de indicadores y compromisos estratégicos.

Responsables

Gerencia General	Aprobar el Plan Estratégico Institucional – PEI y Presupuesto Anual.
Oficina Administrativa y Financiera	Coordinar la formulación de objetivos, metas, indicadores y seguimiento. Formular el anteproyecto de presupuesto, registrar y hacer seguimiento a la ejecución financiera.
Jefes de Área	Suministrar información, definir necesidades y reportar avances de metas.
Junta Directiva	Revisar y aprobar el presupuesto definitivo.
Control Interno	Verificar el cumplimiento de las metas y la gestión del MIPG.

Descripción General del Proceso

La Gestión de Planeación articula los elementos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad para garantizar la coherencia entre la planeación, la ejecución y el seguimiento institucional.

El proceso recibe los insumos de cada dependencia (riesgos, avances, indicadores, reportes, necesidades de actualización) y consolida la información en los diferentes planes estratégicos. Posteriormente realiza seguimiento periódico al cumplimiento de metas, elabora reportes semestrales y trimestrales, vigila la correcta aplicación del MIPG, acompaña la caracterización de procesos y verifica la calidad de los formatos utilizados por las áreas.

El área realiza articulación con Control Interno para el cierre de informes, publica la información en el portal de Transparencia, entrega el reporte FURAG y remite informes mensuales a la Alcaldía.

Finalmente, realiza ajustes continuos a los planes y orienta a las áreas en su correcta implementación.

Condiciones Generales

- Alineación estratégica: Toda la planeación debe armonizarse con el Plan de Desarrollo Municipal, el MIPG y las políticas sectoriales.



- Vinculación presupuestal: Ninguna meta u objetivo podrá incluirse sin su correspondiente soporte presupuestal
- Actualización anual: El Plan Institucional y el Plan Administrativo deben revisarse y actualizarse anualmente, antes del inicio de la nueva vigencia fiscal.
- Participación de áreas: Todas las dependencias deben aportar información para la formulación de metas, indicadores y presupuestos
- Transparencia: La planeación y la ejecución presupuestal se deben publicar conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Seguimiento MIPG: Los resultados serán reportados en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Relaciones:

Con todos los procesos misionales y de apoyo.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Insumos estratégicos de cada área	Líderes de proceso	Construcción del Plan Institucional y Plan Administrativo
Información de riesgos	Cada dependencia	Elaborar mapa de riesgos y seguimiento
Indicadores de gestión	Áreas responsables	Monitoreo mensual y reporte a la Alcaldía
Avances trimestrales y semestrales	Dependencias	Seguimiento MIPG y planes institucionales
Insumos para rendición de cuentas	Todas las áreas	Construcción del informe semestral
Insumos para caracterización de procesos	Líderes de proceso	Actualización del sistema de procesos
Insumos de Control Interno	Oficina de Control Interno	Articulación de seguimiento y transparencia

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Plan Institucional actualizado	Gerencia — Alcaldía	Alineación estratégica anual
Plan Administrativo	Gerencia	Ejecución operativa



Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Mapa de riesgos y seguimiento	Control Interno	Monitoreo y control
Informes mensuales de indicadores	Alcaldía de Manizales	Verificación de metas municipales
Informe de Rendición de Cuentas	Alcaldía — Ciudadanía	Transparencia y control social
Información cargada en Transparencia	Público — Alcaldía	Cumplimiento normativo
Cargue FURAG – Desempeño Institucional	Departamento Administrativo de la Función Pública	Evaluación Institucional del MIPG

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Realizar análisis situacional e identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. • Formular los objetivos estratégicos, metas e indicadores. • Elaborar el Plan Estratégico Institucional • Coordinar con el área financiera la formulación del anteproyecto presupuestal.	Oficina Administrativa y Financiera Jefes de Área Gerencia General	Plan Estratégico Institucional - PEI Anteproyecto Presupuestal
Hacer	• Ejecutar los planes, programas y proyectos establecidos. • Gestionar la aprobación del presupuesto por parte de la Junta Directiva. • Asignar los recursos según la disponibilidad presupuestal.	Gerencia General Oficina Administrativa y Financiera Jefes de Área	Planes y registros de ejecución
Verificar	• Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de metas, indicadores y ejecución presupuestal. • Evaluar resultados frente al Plan de Desarrollo y las metas institucionales.	Oficina Administrativa y Financiera Profesional de apoyo en Planeación Control Interno	Informes de seguimiento MIPG



Actuar	- Ajustar metas y redistribuir recursos según los resultados y variaciones de ejecución. - Implementar acciones de mejora y reportarlas en los informes de gestión y MIPG	Oficina Administrativa y Financiera Profesional de apoyo en Planeación Gerencia General Comité Directivo	Plan de Mejoramiento – Informe de Gestión
---------------	--	---	---

Recursos necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Humano	Jefe Administrativa y Financiera – Apoyo Planeación
Tecnológico	Computadores, internet, impresoras
Documental	Formatos, insumos y reportes institucionales
Físico / Logístico	Oficina y equipos de trabajo

Controles del Proceso

- Aprobación del Plan Institucional y el Plan Administrativo por la Gerencia y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Validación del presupuesto.
- Publicación oficial del plan y presupuesto aprobado.
- Seguimiento al cumplimiento por parte de Control Interno. Registro de planes de mejora y evidencias de ejecución en los informes de seguimiento.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR-PDES -01	Elaboración y aprobación del presupuesto
PR- PDES -02	Formulación, ejecución y seguimiento a planes
PR-PDES -03	Rendición de cuentas
PR-PDES - 04	Implementación del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)
PR-PDES -05	Elaboración y control de documentos
PR- PDES -06	Administración y actualización de la plataforma estratégica



PR - PDES - 07	Elaboración, actualización y seguimiento de los mapas de riesgos institucionales
----------------	--

21.2 PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

Código: CP- GETH - 01

Propósito

Gestionar el talento humano de la Promotora bajo criterios de mérito, bienestar y desarrollo integral, cumpliendo la normatividad vigente y alineado a la estrategia institucional.

Objetivo

Gestionar de manera efectiva y estratégica el capital humano de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., garantizando la adecuada administración del ciclo laboral, la planeación del personal, el desarrollo del talento, la gestión de permisos, incapacidades, licencias y vacaciones, así como la ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano y los programas de bienestar y seguridad y salud en el trabajo.

Alcance

El proceso inicia con la suscripción anual del Plan Estratégico de Talento Humano, la identificación de necesidades de personal, la recepción de solicitudes administrativas y la gestión de permisos, incapacidades, vacaciones y licencias.

Continúa con la estructuración del Plan de Capacitación, el diagnostico de necesidades formativas, la coordinación con el comité de gestión y desempeño, el comité de convivencia y la gerencia.

Finaliza con la aprobación del plan por parte del Comité de Gestión y Desempeño, el seguimiento durante el año, el registro documental del ciclo laboral y la consolidación de evidencias para auditoría y control interno.

Responsables

Secretaria General / Coordinación de Talento Humano	Planeación, ejecución y seguimiento de los procesos de gestión del talento.
Gerencia General	Aprobación de planes y seguimiento general.



Jefes de Área	Identificación de necesidades y evaluación del desempeño de su equipo.
Control Interno	Verificación del cumplimiento normativo y de los indicadores de gestión.

Descripción General del Proceso

La Gestión Estratégica del Talento Humano articula la administración, desarrollo, bienestar y control del personal de la Promotora. El proceso inicia con la planeación anual del talento humano, basada en el diagnóstico de necesidades laborales, análisis de cargas, requerimientos de capacitación y proyecciones del personal.

El área administra la recepción y trámite de permisos, incapacidades, licencias y vacaciones, gestiona el proceso contractual (cuando aplica), coordina comités laborales, lidera la ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano, administra el programa de Bienestar y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), hace seguimiento al cumplimiento de obligaciones laborales y garantiza el registro documental ordenado y verificable.

Todo lo anterior se articula con el Comité de Gestión y Desempeño, el Comité de Convivencia, la Gerencia General y el área jurídica cuando se requiere soporte normativo.

Condiciones Generales

- Cumplimiento normativo: Todos los procesos deben ajustarse a la legislación laboral vigente (Ley 909 de 2004, Código Sustantivo del Trabajo y normas aplicables a las EICE).
- Transparencia en la gestión: Los procesos de selección, evaluación y capacitación deben garantizar igualdad de oportunidades y meritocracia.
- Actualización documental: Los manuales de funciones, perfiles y registros deben mantenerse actualizados y disponibles para auditoría.
- Confidencialidad: La información personal del personal institucional es de carácter reservado y su manejo debe cumplir con la Ley 1581 de 2012.
- Participación del personal: Los programas de bienestar y capacitación deben considerar las necesidades expresadas por los funcionarios en diagnósticos institucionales.
- Coordinación: Las dependencias deben colaborar con Talento Humano para identificar necesidades y ejecutar los programas establecidos.



Relaciones:

Con todas las áreas operativas y de apoyo.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Plan Estratégico de Talento Humano	Secretaria General	Definir hoja de ruta anual
Necesidades de personal	Líderes de área	Proyección de contratación
Solicitudes de permisos (correo / formularios)	Funcionarios	Trámite administrativo
Incapacidades	Funcionarios / EPS	Gestión del ausentismo
Solicitudes de vacaciones	Funcionarios	Control de vacaciones
Solicitudes de licencias	Funcionarios	Trámite y registro
Requerimientos para capacitación	Líderes de proceso	Diagnóstico del Plan de Capacitación
Insumos para el Plan SST	Funcionarios – ARL	Ejecución del programa de seguridad y salud en el trabajo

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Plan Estratégico de Talento Humano aprobado	Comité de Gestión y Desempeño	Implementación anual
Aprobación de permisos, licencias, incapacidades y vacaciones	Funcionarios	Formalización del trámite
Plan de Capacitación y cronograma anual	Comité de Gestión y Desempeño	Ejecución formativa
Diagnóstico de necesidades de personal	Gerencia	Toma de decisiones
Registros del ciclo laboral	Archivo de Gestión	Evidencia para control y auditorías
Reportes al Comité de Convivencia	Comité	Gestión de clima laboral
Gestión del Plan de SST	Secretaría General	Cumplimiento normativo

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Identificar necesidades de personal según la estructura organizacional.	Coordinación de Talento Humano	Diagnóstico de necesidades Plan Anual de Talento



	• Elaborar el Plan Anual de Talento Humano.	Gerencia General Jefes de Área	Humano (PATH) Programas de bienestar y capacitación aprobados
Hacer	• Ejecutar procesos de vinculación, inducción, capacitación y bienestar laboral. • Implementar programas de desarrollo y retención del talento.	Coordinación de Talento Humano Jefes de Área	Actas de inducción Listas de asistencia Registros de capacitación Evaluaciones de desempeño
Verificar	• Realizar evaluaciones de desempeño y de clima organizacional. • Medir el cumplimiento de los objetivos del plan de bienestar.	Coordinación de Talento Humano Control Interno	Informes de evaluación y seguimiento Indicadores de gestión Reportes MIPG trimestrales
Actuar	• Formular planes de mejora individual e institucional. • Ajustar estrategias de bienestar y formación según resultados.	Coordinación de Talento Humano Gerencia General	Plan de mejora Informe de cierre del Plan Anual de Talento Humano PATH

Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Humano	(Secretaria General – Talento Humano) y Comité de Convivencia
Tecnológico	Computadores, impresoras, escáner
Documental	Formatos de asistencia, permisos, licencias y demás registros
Físico / Logístico	Oficina y espacios de comité

Controles del Proceso

- Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Talento Humano.
- Verificación de cumplimiento normativo laboral.
- Control de asistencia, formación y bienestar.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR- GETH -01	Vinculación de servidores públicos
PR- GETH -02	Vinculación de trabajadores oficiales



PR-GETH -03	Identificación, Gestión y Verificación del Cumplimiento de Requisitos Legales en Seguridad y Salud en el Trabajo
PR- GETH - 04	Trámite de Permisos, Compensatorios, Incentivos y Licencias por Luto
PR- GETH -05	Trámite de Viáticos y Gastos de Viaje por Comisiones de Servicio
PR- GETH -06	Reporte e Investigación de Enfermedades Laborales
PR - GETH - 07	Reconocimiento de Salarios, Prestaciones y Novedades de Nómina
PR - GETH - 08	Autorización y Realización de Descuentos por Libranza a Funcionarios
PR - GETH - 09	Programa de Estímulos e Incentivos
PR - GETH - 010	Implementación y Apropiación del Código de Integridad
PR - GETH - 011	Diagnóstico, Formulación, Ejecución y Evaluación del Plan Institucional de Formación y Capacitación
PR - GETH - 012	Trámite y Liquidación de Vacaciones
PR - GETH - 013	Liquidación de Cesantías
PR - GETH - 014	Fortalecimiento de la Cultura Ética
PR - GETH - 015	Evaluación del Desempeño Laboral
PR - GETH - 016	Retiro de Servidores Públicos
PR - GETH - 017	Liquidación de Prestaciones Sociales y Retiro



21.3 PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

Código: CP- GCOM - 01

Propósito

Gestionar y fortalecer la comunicación de la Promotora de Eventos y Turismo mediante estrategias internas y externas que garanticen la difusión efectiva de la información institucional y la promoción de los eventos, promoviendo la visibilidad, la transparencia y el posicionamiento del sector turístico y de eventos, así como la coherencia de la imagen institucional y la articulación entre todas las áreas.

Objetivo

Planificar, coordinar, producir y difundir la información institucional interna y externa de la Promotora de Eventos y Turismo de Manizales S.A.S. E.I.C.E., garantizando la comunicación estratégica, oportuna, clara y coherente de las actividades, eventos, campañas, decisiones y acciones de la entidad; así como articular los flujos de información con la Alcaldía de Manizales, dependencias internas y medios externos, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional, la transparencia y la participación ciudadana.

Alcance

El proceso de Gestión de Comunicación se desarrolla de forma transversal, dado que todas las áreas de la Promotora requieren la divulgación de contenidos relacionados con eventos, actividades, comunicados, campañas o información institucional.

A partir de los insumos enviados por las dependencias, el área de Comunicaciones estructura la estrategia comunicativa, diseña piezas, coordina con las diferentes áreas internas y cuando se requiere de Alcaldía (Prensa, Secretaría TIC o equipos territoriales cuando corresponde), realiza ajustes a solicitud de las partes y gestiona la publicación en los canales institucionales: redes sociales, páginas web, boletines de prensa y medios asociados.

Asimismo, el proceso implica la producción de contenido audiovisual, la interacción con la comunidad digital, el acompañamiento durante eventos institucionales y la articulación permanente con el Community Manager y demás responsables de plataformas de MZL, Promotora, Ecoparques, Expoferias, Fundadores y Feria de Manizales.



Responsables

Oficina de Comunicaciones	Diseña, ejecuta y evalúa las estrategias comunicacionales, campañas, boletines y materiales de difusión.
Gerencia General	Aprueba planes, piezas comunicativas y campañas institucionales.
Jefes de Área / Coordinadores de Eventos	Proveen información actualizada sobre actividades, eventos y proyectos turísticos.
Jurídica	Revisa el cumplimiento normativo de los contenidos antes de su publicación.
Control Interno	Supervisa la coherencia, el cumplimiento del plan y las buenas prácticas comunicacionales.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión de Comunicación se desarrolla de forma transversal, dado que todas las áreas de la Promotora requieren la divulgación de contenidos relacionados con eventos, actividades, comunicados, campañas o información institucional.

A partir de los insumos enviados por las dependencias, el área de Comunicaciones estructura la estrategia comunicativa, diseña piezas, coordina con la Alcaldía (Prensa, Secretaría TIC o equipos territoriales cuando corresponde), realiza ajustes a solicitud de las partes y gestiona la publicación en los canales institucionales: redes sociales, páginas web, boletines de prensa y medios asociados.

Asimismo, el proceso implica la producción de contenido audiovisual, la interacción con la comunidad digital, el acompañamiento durante eventos institucionales y la articulación permanente con el Community Manager y demás responsables de plataformas de MZL, Ecoparques, Expoferias, Fundadores y Feria de Manizales.

Condiciones Generales

- Canales oficiales: Toda información institucional debe difundirse únicamente por medios autorizados (sitio web, redes oficiales, correo institucional y medios aliados).
- Identidad corporativa: Toda pieza debe cumplir con el Manual de Imagen Institucional y las políticas de la Alcaldía de Manizales.



- Transparencia: Cumplimiento estricto de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 2195 de 2022 sobre acceso a la información pública.
- Revisión de calidad: Las piezas deberán ser revisadas ortográfica, gráfica y jurídicamente antes de su publicación.
- Anticipación: Las áreas deberán enviar sus solicitudes de difusión con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación, con soportes y aprobaciones correspondientes.

Relaciones:

Comunicación directa con procesos misionales (Eventos, Turismo, Mercadeo y Gerencia).

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Solicitudes de comunicación	Todas las áreas internas	Iniciar el diseño o producción de piezas
Insumos (textos, fotos, datos, cronogramas)	Dependencias internas	Elaboración de contenidos y estrategias
Lineamientos de Prensa Alcaldía	Alcaldía de Manizales	Homologación institucional y aprobación
Información de eventos	Organizaciones internas de cada evento	Planeación comunicativa y piezas
Reportes y boletines previos	Comunicaciones / otras áreas	Contexto y continuidad informativa
Requerimientos de publicaciones web	Gerencia / áreas	Cumplimiento de obligaciones de transparencia

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Piezas gráficas aprobadas	Áreas solicitantes	Difusión de información y eventos
Publicaciones en redes sociales	Comunidad – usuarios	Comunicación institucional
Boletines de prensa	Alcaldía / medios	Divulgación formal de información
Contenidos web	Ciudadanía	Transparencia y acceso a información



Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Estrategias de comunicación	Gerencia	Toma de decisiones y divulgación
Material audiovisual	Dependencias y eventos	Registro y difusión multimedia

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	Diseñar el Plan Anual de Comunicaciones, identificar públicos objetivos, canales y mensajes; programar campañas institucionales y turísticas.	Oficina de Comunicaciones	Plan Anual de Comunicaciones, cronograma de medios, matriz de públicos.
Hacer	Ejecutar estrategias de difusión, boletines, comunicados, campañas culturales y turísticas; coordinar con medios y aliados.	Comunicaciones / Áreas de apoyo	Piezas aprobadas, comunicados oficiales, registros de publicaciones
Verificar	Medir la efectividad de las estrategias, alcance y percepción institucional mediante métricas digitales, encuestas o medios	Control Interno / Comunicaciones	Informes de seguimiento, indicadores MIPG, reportes de impacto.
Actuar	Implementar mejoras a los mensajes, ajustar cronogramas, actualizar plan de comunicaciones y emitir informe final anual.	Comunicaciones / Gerencia	Informe de cierre anual, plan de mejora comunicacional.

Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Humano	Comunicador, community manager, fotógrafo, videógrafo, diseñador audiovisual o gráfico
Tecnológico	Equipos de cómputo, cámaras, software de diseño, internet
Documental	Insumos proporcionados por áreas internas
Físico / Logístico	Oficina, seis personas, herramientas de diseño



Controles del Proceso

- Aprobación de piezas y mensajes por Gerencia.
- Validación del Manual de Imagen Institucional.
- Seguimiento trimestral al Plan de Comunicaciones.
- Monitoreo permanente de medios y redes.
- Archivo digital de campañas y evidencias ejecutadas.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GCOM - 01	Comunicación Externa y Convocatoria
PR - GCOM - 02	Comunicación Organizacional

B. Procesos Misionales

Los procesos misionales constituyen el núcleo del negocio, ya que están directamente relacionados con la creación, promoción y ejecución. Incluyen el diseño y estructuración de eventos (corporativos, culturales, recreativos, entre otros), la planificación de experiencias turísticas, la gestión de proveedores y la operación de los eventos y recorridos turísticos. En este nivel también se contempla la atención al cliente antes, durante y después del servicio, asegurando una experiencia satisfactoria y alineada con las expectativas del usuario.

El núcleo operativo de la Promotora y materializan su objeto social: la promoción cultural, turística y de eventos de ciudad.

Procesos Misionales.

Código: Identificador Único	Nombre del Proceso
CP - GTUR - 01	Gestión Turística
CP - GEVT - 01	Gestión de Eventos



Código: Identificador Único	Nombre del Proceso
CP - GMER - 01	Gestión de Mercadeo
CP - GCES - 01	Gestión y Comercialización de Escenarios

21.4 PROCESO: GESTIÓN TURÍSTICA

Código: CP- GTUR- 01

Propósito

Promover y fortalecer la oferta turística de Manizales mediante la articulación con operadores, gremios y entidades públicas y privadas, implementando estrategias que impulsen el posicionamiento de la ciudad como destino competitivo, sostenible y de calidad.

Este procedimiento busca integrar esfuerzos institucionales y sectoriales para incrementar el flujo de visitantes, mejorar la experiencia turística y contribuir al desarrollo económico local.

Objetivo

Fortalecer la oferta turística del municipio de Manizales mediante la articulación de esfuerzos institucionales, el acompañamiento empresarial, la operación turística de los ecoparques y espacios de interés, la promoción turística y la logística requerida para eventos estratégicos. El proceso busca mejorar la experiencia turística y dinamizar el desarrollo del sector.

Alcance

El proceso inicia con la identificación de necesidades turísticas y la elaboración de estudios de conveniencia y precontractuales.

Incluye la coordinación operativa de ecoparques, la articulación con el sector turístico, la ejecución de acciones de promoción, fortalecimiento empresarial, logística turística y apoyo a ferias y eventos de ciudad.

Finaliza con la aprobación de actividades por parte de Gerencia y Jefatura Financiera, la ejecución de los contratos, la revisión de informes, certificaciones para pago y la consolidación de la gestión turística del periodo.



Responsables

Coordinación de Promoción Turística	Dirige la planeación, ejecución y evaluación de las actividades de promoción turística.
Gerencia General	Revisa y aprueba los planes, campañas y presupuestos del proceso.
Oficina de Comunicaciones	Apoya la difusión y diseño de material publicitario y de marca ciudad.
Financiera	Garantiza la disponibilidad y ejecución presupuestal.
Control Interno	Verifica el cumplimiento de la planeación, la transparencia de la gestión y la trazabilidad de los resultados.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión Turística comprende la planeación, ejecución y seguimiento de todas las acciones relacionadas con el desarrollo y fortalecimiento del turismo en Manizales. Parte del análisis sectorial y de las necesidades existentes en la red de ecoparques y espacios turísticos.

El proceso gestiona la contratación necesaria para operación, alimentos de granjas, mantenimiento, vigilancia, guías, mediadores, ascensores y otros servicios misionales.

Coordina la promoción turística, el fortalecimiento empresarial mediante capacitaciones y acompañamiento, la logística para eventos turísticos, y el apoyo a la programación de la Feria de Manizales.

También realiza seguimiento a contratistas, revisa informes, consolida reportes de gestión, y articula con el área jurídica para trámites contractuales.

Incluye el manejo logístico del Teatro Los Fundadores cuando está asociado a programación turística o cultural. Finalmente, proyecta acciones con base en el presupuesto disponible del área.

Condiciones Generales

- Alineación institucional: Las estrategias turísticas deben estar enmarcadas en el Plan de Desarrollo Municipal y el Plan de Turismo.



- **Articulación multisectorial:** La gestión turística se realiza en coordinación con entidades públicas, operadores, gremios y prestadores de servicios.
- **Promoción responsable:** Toda acción de promoción debe garantizar la sostenibilidad ambiental, social y cultural del territorio.
- **Transparencia financiera:** La ejecución de recursos debe ajustarse al presupuesto aprobado y a las normas de contratación pública.
- **Monitoreo de resultados:** Los indicadores de desempeño deben revisarse semestralmente para asegurar la efectividad de las estrategias implementadas.

Relaciones:

Eventos, Mercadeo, Administrativa y Financiera, Contratación.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Necesidades operativas de ecoparques	Gestión Turística	Definir requerimientos contractuales
Estudios de conveniencia	Profesional Turismo	Soporte para procesos contractuales
Análisis del sector turístico	Profesional Turismo	Diagnóstico y toma de decisiones
Informes de contratistas	Contratistas del área	Seguimiento a ejecución
Certificaciones para pago	Contratistas / Supervisores	Trámite de cuentas
Presupuesto del área	Dirección Financiera	Programación de acciones
Requerimientos de promoción turística	Gerencia / Aliados	Difusión y posicionamiento
Solicitudes de logística de eventos	Dependencias internas / Alcaldía	Apoyo turístico en eventos

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Estudios previos y sectoriales	Área Jurídica	Trámite contractual
Solicitudes aprobadas	Gerencia y Financiera	Ejecución de contratos
Informes de gestión turística	Gerencia / Alcaldía	Seguimiento y evaluación
Certificaciones para pago	Dirección Financiera	Pago de obligaciones
Actividades de fortalecimiento empresarial	Sector turístico	Mejoramiento de capacidades



Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Acciones de promoción turística	Ciudadanía / Visitantes	Atracción de turismo
Logística turística ejecutada	Aliados y comunidad	Desarrollo de eventos
Programación operativa de ecoparques	Proveedores y contratistas	Prestación del servicio

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Diseñar el plan anual de promoción turística en articulación con el Plan de Desarrollo Municipal. • Definir objetivos, metas, indicadores y cronogramas. • Estructurar campañas de promoción y actividades estratégicas (ferias, festivales, ruedas de negocios). • Validar la disponibilidad presupuestal y aprobar el plan ante Gerencia	Coordinación de Promoción Turística Gerencia Financiera	Plan Anual de Promoción Turística Presupuesto aprobado Programación de campañas
Hacer	• Implementar las campañas de promoción turística y de marca ciudad. • Ejecutar ferias, eventos, ruedas de negocio y estrategias digitales. • Coordinar con operadores y aliados del sector la logística de participación. • Gestionar la difusión institucional con el apoyo del área de Comunicaciones.	Coordinación Turística Comunicaciones Operadores aliados	Reportes de ejecución Material promocional Contratos de servicios
Verificar	• Analizar datos de visitantes, ocupación, alianzas y retorno económico. • Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas. • Validar los resultados de las campañas y actividades mediante informes consolidados	Administrativa y Financiera / Planeación Control Interno Gerencia	Informe de seguimiento trimestral Encuestas de percepción turística Indicadores de desempeño



Actuar	• Ajustar las estrategias de promoción y alianzas según los indicadores de desempeño. • Elaborar el informe de evaluación con resultados y recomendaciones. • Formular acciones de mejora y actualizar la planeación turística anual.	Coordinación Turística Gerencia Junta Directiva	Informe Plan de mejora del turismo Acta de revisión MIPG
---------------	---	---	--

Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Humano	Coordinador, Técnico administrativo de Promoción Turística, contratistas de apoyo
Tecnológico	Computadores, impresora
Documental	Estudios, informes, formatos contractuales
Físico / Logístico	Oficina, equipos de trabajo

Controles del Proceso

- Aprobación de campañas: La Gerencia General valida el plan de promoción turística y autoriza su ejecución.
- Validación presupuestal: Tesorería certifica la disponibilidad de recursos antes de iniciar las campañas o actividades.
- Control de medios y difusión: Comunicaciones revisa los contenidos, piezas publicitarias y medios contratados para garantizar coherencia institucional.
- Seguimiento de indicadores: Planeación monitorea trimestralmente los resultados y reporta a la Gerencia y Junta Directiva.
- Evaluación de impacto: Control Interno verifica la trazabilidad y resultados de las acciones ejecutadas.

Procedimientos Asociados

PR - GTUR - 01	Operación del Consejo Consultivo de la Industria Turística
----------------	--



21.5 PROCESOS: GESTIÓN DE EVENTOS

Código: CP- GEVT- 01

Propósito

Planificar, coordinar y ejecutar los eventos culturales, artísticos y turísticos liderados por la Promotora Eventos y Turismo, asegurando el cumplimiento técnico, logístico, financiero y normativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales y las políticas públicas de cultura y turismo del municipio.

Este procedimiento busca fortalecer la promoción de la identidad cultural, la reactivación económica y la proyección de Manizales como destino turístico y cultural.

Objetivo

Planear, coordinar, ejecutar y hacer seguimiento a los eventos institucionales, municipales y estratégicos encomendados a la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S, garantizando su adecuada organización, el cumplimiento de los lineamientos técnicos, administrativos y de seguridad, y la correcta articulación con las dependencias de la Alcaldía y otras entidades vinculadas, asegurando el desarrollo eficiente de la misión institucional.

Alcance

El proceso inicia con la planificación anual de eventos, la definición de necesidades y la articulación con la Secretaría de Hacienda y el área Financiera para la disponibilidad de recursos.

Incluye la planificación técnica, logística y operativa de cada evento, la coordinación interinstitucional, la gestión contractual para operadores logísticos, la realización de comités, la obtención de permisos, la supervisión de la ejecución y el registro de informes.

Finaliza con la ejecución total del evento, la verificación del cumplimiento contractual, la elaboración de informes de supervisión y el cierre administrativo del proceso.

Responsables

Coordinación de Eventos	Dirige la planificación, contratación, ejecución y seguimiento de los eventos institucionales.
--------------------------------	--



Gerencia General	Aprueba los presupuestos, contratos y lineamientos estratégicos de los eventos.
Secretaria General / Jurídica	Revisa la legalidad de los contratos y convenios asociados
Administrativa y Financiera	Apoya la definición de objetivos e indicadores de impacto. Verifica la disponibilidad y ejecución presupuestal.
Control Interno	Supervisa la correcta ejecución, transparencia y rendición de cuentas.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión de Eventos es el eje misional de la Promotora y se encarga de coordinar la organización de los eventos institucionales de la ciudad. Este proceso inicia con la planeación anual basada en el “Plan 52” o plan anual de eventos, el cual define las actividades, festivales y eventos estratégicos del año.

Para cada evento, el área técnica establece las necesidades logísticas y operativas, coordina con el área contractual la contratación de operadores logísticos y proveedores, participa en comités de planificación, articula con entidades como PONAL, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Secretaría de Movilidad y demás autoridades, y obtiene los permisos requeridos.

Durante la ejecución, el equipo de eventos realiza seguimiento en campo, controla la logística, verifica aforos, coordina el personal, gestiona contingencias y documenta la ejecución mediante actas e informes. Posteriormente se consolida la documentación, se presentan informes a las dependencias correspondientes y se realiza el cierre administrativo.

Condiciones Generales

- Enfoque institucional: Los eventos deben alinearse con los objetivos estratégicos, el Plan de Desarrollo Municipal y la misión institucional.
- Planeación anticipada: Cada evento debe contar con una planificación previa que contemple cronograma, presupuesto, permisos, fichas técnicas y personal asignado
- Cumplimiento normativo: Se deben observar las normas de contratación pública, seguridad, salud, medio ambiente y derechos de autor.



- Control financiero: Los recursos deben ejecutarse de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y las políticas de gasto público.
- Evaluación posterior: Todo evento debe cerrar con un informe técnico-financiero y registro de lecciones aprendidas.

Relaciones:

Gerencia, Mercadeo, Secretaria General, Comunicaciones, Administrativa y Financiera.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Plan anual de eventos (Plan 52)	Gerencia/ Coordinación de Eventos	Definición de la programación del año
Transferencia de recursos	Secretaría de Hacienda / Área Financiera	Disponibilidad presupuestal
Requerimientos de eventos	Secretarías de la Alcaldía	Activación de la planeación del evento
Bases de proveedores y operadores	Oficina contractual / Secretaría General	Contratación logística
Permisos y autorizaciones	Entidades externas (PONAL, Alcaldía, etc.)	Cumplimiento normativo
Información técnica y logística	Equipo de eventos	Planificación operativa

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Eventos ejecutados	Comunidad / Alcaldía / Entidades	Cumplimiento de la misión institucional
Actas de comité	Comité organizador / Gerencia	Registro y trazabilidad
Informes de supervisión	Secretaría General / Área contractual	Verificación contractual
Informes a secretarías	Secretarías solicitantes	Gestión administrativa
Documentación del evento	Archivo institucional	Soporte y evidencia del proceso



Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	- Definir los objetivos, alcance, presupuesto y recursos necesarios del evento. - Elaborar el plan logístico, técnico y financiero. - Coordinar la obtención de permisos, licencias y contratación de proveedores. - Establecer los indicadores de cumplimiento y calidad.	Coordinación de Eventos Financiera	Plan logístico Ficha técnica FO-EV-01 Presupuesto aprobado Permisos y licencias
Hacer	- Contratar los servicios requeridos (escenarios, sonido, artistas, logística, seguridad, entre otros). - Ejecutar el montaje y supervisar el desarrollo del evento. - Controlar la asistencia, cumplimiento del cronograma y correcta utilización de los recursos. - Garantizar la comunicación permanente con el equipo operativo y la Gerencia	Coordinación de Eventos Gerencia Jurídica	Contratos Registros fotográficos Informes de supervisión
Verificar	- Evaluar el cumplimiento del presupuesto, cronograma y estándares de calidad. - Revisar informes parciales de proveedores y supervisores de contrato. - Validar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la satisfacción de los asistentes.	Administrativa y Financiera Control Interno	Encuestas de satisfacción Informe técnico-financiero Indicadores de ejecución
Actuar	- Elaborar el informe técnico-financiero FO-EV-02 (Informe Final) con los resultados del evento. - Registrar las lecciones aprendidas y recomendaciones para futuros procesos. - Actualizar la base de datos de proveedores y evaluar su desempeño.	Coordinación de Eventos Gerencia Financiera	Informe de cierre Base de proveedores actualizada Plan de mejora para futuros eventos



Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Humano	Jefe de eventos, profesional de eventos, técnico de eventos, profesional de protocolo, contratistas de apoyo (según temporada)
Tecnológico	Computadores, impresoras, contadores de aforos
Documental	Actas de comité, informes, bases de proveedores, permisos
Físico / Logístico	Espacios para reuniones, equipos logísticos, áreas de operación

Controles del Proceso

- Revisión presupuestal: Verificación de la disponibilidad de recursos y aprobación de los rubros por Tesorería y Gerencia.
- Aprobación de contratos: Validación jurídica previa y registro presupuestal correspondiente.
- Supervisión en sitio o virtual: Acompañamiento durante el evento para garantizar la correcta ejecución técnica y logística.
- Control financiero posterior: Revisión del cumplimiento presupuestal y de la documentación de soporte.
- Evaluación final: Análisis técnico-financiero y validación de resultados por Planeación y Control Interno

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GEVT - 01	Comercialización de Eventos de Ciudad
PR - GEVT - 02	Manual Feria de Manizales



21.6 PROCESOS: GESTIÓN DE MERCADEO

Código: CP- GMER - 01

Propósito

Fortalecer la visibilidad y posicionamiento de la entidad y del territorio mediante la promoción estratégica de su imagen institucional y de los eventos. A través de la implementación de acciones integrales de marketing y comunicación, este proceso busca consolidar una identidad sólida, coherente y reconocible, que proyecte a la Promotora como un referente en la gestión cultural.

Asimismo, contribuye al desarrollo cultural, turístico y económico de Manizales, impulsando el reconocimiento del territorio, la apropiación ciudadana y la atracción de públicos locales, nacionales e internacionales.

Objetivo

Planificar, coordinar y ejecutar las acciones de mercadeo y proyección institucional de la Promotora, garantizando la difusión estratégica de los eventos, productos y servicios, el posicionamiento de la imagen corporativa y la articulación con aliados públicos y privados para fortalecer la promoción turística, cultural y comercial del Municipio de Manizales.

Alcance

El proceso inicia con la recepción o formulación de propuestas estratégicas de mercadeo, eventos, campañas institucionales o requerimientos de marcas hasta la evaluación de resultados y del nivel de posicionamiento alcanzado.

Comprende la planeación de acciones, la creación de piezas comunicacionales, la divulgación de eventos (incluyendo Plan 52, festivales, ferias, celebraciones y actividades institucionales), la comercialización de espacios públicos administrados por la Promotora y la gestión de alianzas estratégicas.

Finaliza con la ejecución de las acciones de difusión, los reportes de resultados, el soporte contractual requerido y el acompañamiento a los líderes de procesos o áreas solicitantes.

Responsables

Jefe Oficina de Mercadeo	Dirige la planeación, ejecución y seguimiento de las estrategias de mercadeo, diseña el plan de marketing anual y realiza análisis del mercado para identificar tendencias en turismo y eventos.
---------------------------------	--



Gerencia General	Aprueba las estrategias, planes y presupuestos asociados.
Secretaria General	Proporcionar el soporte legal necesario que brinde seguridad jurídica en la toma de decisiones, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y mitigando riesgos para la entidad.
Administrativa y Financiera	Apoya la medición de impacto y la evaluación de indicadores.
Control Interno	Verifica el cumplimiento normativo, la transparencia y la coherencia comunicacional.

Descripción General del Proceso

Gestión de Mercadeo es un proceso transversal que apoya todas las áreas misionales y de apoyo mediante la formulación, ejecución y seguimiento de estrategias de comunicación interna y externa.

El proceso articula campañas de mercadeo, difusión de eventos, promoción de espacios públicos (Yarumos, Concha Acústica, Bosque Popular, Parque de la Mujer, entre otros), diseño de piezas, manejo de redes sociales, relacionamiento con medios, comercialización de activos y acompañamiento estratégico.

Incluye la coordinación con la Oficina de Comunicaciones del Municipio, organizaciones públicas y privadas, operadores logísticos y medios de comunicación.

Asimismo, soporta la etapa contractual mediante formatos de estudios previos, actas de inicio, listas de chequeo, informes de supervisión y documentación que respalda todas las actividades de difusión y estrategias implementadas.

Condiciones Generales

- Coherencia institucional: Toda estrategia de mercadeo debe reflejar los valores, misión e imagen institucional de la Promotora.
- Alineación estratégica: Las acciones de promoción deben estar articuladas con los planes de turismo, eventos y desarrollo municipal.
- Segmentación del público: Las campañas deben diseñarse considerando el público objetivo, canales adecuados y cobertura territorial.
- Uso responsable de recursos: La ejecución presupuestal debe realizarse con criterios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad.
- Evaluación continua: Se deben medir los resultados de cada campaña para ajustar gastos y maximizar beneficios.



Relaciones:

Gerencia, Comunicaciones, Eventos, Turismo, Secretaría General, Administrativa y Financiera.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Propuestas de mercadeo	Gerencia / áreas internas	Planeación de campañas
Plan 52	Alcaldía de Manizales	Ejecución comunicacional del plan de gobierno
Cronogramas de eventos	Área de Eventos	Planeación y divulgación
Información de espacios públicos	Coordinación de espacios / Secretaría General	Promoción y aprovechamiento económico
Solicitudes de alianzas	Empresas y entidades	Gestión de convenios publicitarios
Requerimientos de comunicación	Dependencias internas	Diseño y publicación

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Piezas publicitarias	Áreas internas / ciudadanía	Posicionamiento de eventos y servicios
Campañas de comunicación	Ciudadanía	Divulgación institucional
Informes de supervisión	Secretaría General	Soporte contractual
Registros fotográficos y audiovisuales	Promotora / entes de control	Evidencias de ejecución
Gestión de alianzas	Aliados público-privados	Cooperación institucional
Promoción de espacios públicos	Usuarios / comunidad	Acceso y aprovechamiento



Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Diseñar el plan anual de mercadeo y promoción cultural. • Definir estrategias de comunicación, canales y público objetivo. • Establecer metas e indicadores de alcance y posicionamiento. • Coordinar con Administrativa y Financiera y Gerencia la validación presupuestal.	Jefatura de Mercadeo Coordinación de Eventos Oficina Administrativa y Financiera	Plan logístico Ficha técnica Presupuesto aprobado Permisos y licencias
Hacer	• Implementar campañas publicitarias y promocionales en medios tradicionales y digitales. • Desarrollar alianzas con empresas, gremios y entidades para ampliar la difusión. • Producir materiales gráficos, audiovisuales y digitales alineados con la identidad institucional. • Acompañar la promoción de eventos, festivales y actividades culturales.	Jefatura de Mercadeo Comunicaciones Gerencia Secretaria General	Contratos Registros fotográficos Piezas Publicitarias Informes de supervisión
Verificar	• Medir el impacto de las campañas según los indicadores establecidos (alcance, recordación, participación). • Analizar el cumplimiento del cronograma, presupuesto y resultados de difusión. • Evaluar la efectividad de los canales y mensajes utilizados.	Jefatura de Mercadeo Administrativa y Financiera Control Interno	Encuestas de satisfacción Informe técnico-financiero Indicadores de ejecución
Actuar	• Ajustar las estrategias y canales de comunicación con base en los resultados obtenidos. • Incorporar lecciones aprendidas para fortalecer futuras campañas. • Elaborar el informe de evaluación (evaluación de medios) y socializarlo ante la Gerencia y Junta Directiva.	Jefatura de Mercadeo Comunicaciones Gerencia	Informe de cierre Base de proveedores actualizada Plan de mejora para futuros eventos



Recursos Necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Humano	Jefe de Mercadeo, Abogado de Apoyo (Aprovechamiento Espacio público), Técnico Administrativo y Contratista de apoyo)
Tecnológico	Computadores, impresoras, escáner, cámaras, software de diseño
Documental	Bases de proveedores, estudios previos, actas, informes
Físico / Logístico	Oficinas, mobiliario, equipos audiovisuales, espacios para activaciones

Controles del Proceso

- Aprobación de piezas publicitarias: La Gerencia General revisa y aprueba previamente todos los materiales y contenidos a publicar.
- Revisión de costos publicitarios: Oficina Administrativa y Financiera validan la pertinencia y disponibilidad presupuestal antes de la ejecución de campañas.
- Control de medios: Comunicaciones lleva registro de medios contratados, publicaciones realizadas y evidencias de difusión.
- Monitoreo de impacto: La oficina Administrativa y Financiera analiza los resultados y el cumplimiento de los indicadores definidos.
- Auditoría de campañas: Control Interno revisa el cumplimiento de políticas, transparencia y coherencia institucional.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GMER - 01	Análisis de oportunidades de negocio
PR - GMER - 02	Realización de estudios de mercado
PR - GMER - 03	Gestión comercial
PR - GMER - 04	Generación de estrategias de marketing
PR - GMER - 05	Formulación y ejecución del plan estratégico de mercadeo
PR - GMER - 06	Evaluación y control de resultados



21.7 PROCESO: GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESCENARIOS

CÓDIGO: CP – GCES - 01

Propósito

Planificar, gestionar y comercializar escenarios para eventos mediante la identificación de necesidades, el control de las operaciones y la gestión de riesgos, asegurando el cumplimiento de los requisitos aplicables, la satisfacción del cliente y la mejora continua del proceso.

Objetivo

Establecer lineamientos para la identificación, gestión, promoción y comercialización de escenarios físicos destinados a la realización de eventos turísticos, culturales, corporativos y recreativos, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y operativos. Asimismo, asegurar la calidad y rentabilidad en su uso, mediante la optimización de recursos y la generación de experiencias que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Alcance

El proceso aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de escenarios para eventos y turismo, desde la identificación de necesidades y selección de espacios, contratación, adecuación logística y ejecución del evento, hasta su cierre, evaluación del servicio prestado y fidelización del cliente. Incluye la gestión de escenarios urbanos, cerrados y abiertos en Manizales y su área de influencia, abarcando la red de ecoparques (Ecoparque Los Yarumos, Bosque Popular El Prado y Alcázares Arenillo), escenarios culturales y turísticos (Parque de la Mujer y Monumento a los Colonizadores), así como centros de convenciones y cultura como el Teatro Fundadores y Expoferias Manizales.

Responsables

Gerente General	Define lineamientos, aprueba estrategias y realiza seguimiento a resultados.
Administrativa y Financiera	Verifica la disponibilidad y ejecución presupuestal. Apoya la definición de objetivos e indicadores de impacto.
Jefe Oficina de Mercadeo	Gestiona clientes, elabora propuestas, lidera las negociaciones, distribuye espacios, gestiona patrocinios para los distintos eventos y activaciones de marca.



Secretaria General / Jurídica	Elaborar y revisar los contratos, autorizaciones, acuerdos comerciales, resoluciones, convenios asociados y valida requisitos legales.
Coordinador de Escenarios	Administrar la disponibilidad del espacio (agenda y reservas), mantiene actualizada la información técnica del escenario (capacidades, servicios, restricciones), garantiza el adecuado estado físico, mantenimiento y funcionamiento.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión y Comercialización de Escenarios en la Promotora de Eventos y Turismo se define como un ciclo integral orientado a transformar los escenarios físicos en activos rentables, funcionales y sostenibles, mediante su adecuada comercialización, operación y control.

Corresponde a la gestión del mercado y la generación de oportunidades de uso de los escenarios, identificando clientes potenciales, a la negociación de condiciones comerciales (tarifas y servicios asociados) y la formalización mediante contratos, autorizaciones, acuerdos comerciales, resoluciones y convenios asociados, garantizando el cumplimiento de requisitos legales, técnicos y de aseguramiento.

Incluye el alistamiento del espacio según requerimientos técnicos, la asignación de recursos humanos y logísticos, y la verificación de condiciones de seguridad, operación y contingencia durante la ejecución.

Asimismo, soporta la etapa de liquidación del servicio, el cobro de valores adicionales, la verificación del estado del escenario y la gestión de garantías. Igualmente, contempla el mantenimiento post-evento, la limpieza y adecuación del espacio, y concluye con una gestión financiera que reinvierte en el mantenimiento y mejora del propio escenario.

Condiciones Generales

- Disponibilidad de escenarios: La comercialización de los escenarios está sujeta a su disponibilidad física, técnica y operativa, conforme a la programación establecida por la Promotora de Eventos y Turismo.
- Cumplimiento normativo: Todo uso de los escenarios deberá cumplir con la normatividad legal vigente, reglamentos internos, condiciones de seguridad, gestión del riesgo y requerimientos técnicos aplicables.



- Formalización del servicio: Toda prestación del servicio de uso de escenarios deberá estar soportada mediante contrato, convenio o documento equivalente debidamente aprobado y firmado por las partes.
- Validación técnica del evento: Los eventos deberán ser evaluados previamente en términos de viabilidad técnica, logística y operativa, con el fin de garantizar el adecuado uso del escenario y prevenir riesgos.
- Tarifas y condiciones comerciales: Las tarifas y condiciones de uso de los escenarios serán definidas conforme a la política comercial vigente de la Promotora y deberán ser aprobadas por las instancias competentes.
- Responsabilidad del cliente: El cliente es responsable del cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato, así como de los daños, pérdidas o afectaciones que puedan generarse durante el uso del escenario.
- Coordinación operativa: Toda actividad en los escenarios deberá ser coordinada previamente con el equipo operativo y administrativo, garantizando la correcta planificación y ejecución.

Relaciones:

Gerencia, Mercadeo, Eventos, Comunicaciones, Turismo, Secretaría General, Administrativa y Financiera.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Inventario de escenarios	Coordinador de Escenarios	Identificar la capacidad, características y condiciones de los espacios disponibles
Solicitudes de uso o alquiler	Clientes internos y externos	Gestionar la asignación y programación de los escenarios
Lineamientos institucionales y normativos	Gerencia Secretaría General / entes reguladores	Garantizar el cumplimiento de políticas, normas legales y reglamentos aplicables
Estudio de mercado y tarifas	Mercadeo / Administrativa y Financiera	Definir precios, estrategias de comercialización y competitividad
Disponibilidad de espacios	Coordinador de escenarios / sistema de reservas	Verificar fechas, horarios y condiciones para la asignación de escenarios



Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Contratos o acuerdos de uso de escenarios	Clientes / Secretaria General - Jurídica / Administrativa y Financiera	Formalizar las condiciones de uso, obligaciones y contraprestaciones
Escenarios asignados y operados	Clientes / usuarios / Coordinador del escenario	Garantizar la ejecución de eventos o actividades en condiciones adecuadas
Informes de ocupación y rentabilidad	Gerencia / Administrativa y Financiera / Mercadeo	Evaluar el desempeño del proceso y apoyar la toma de decisiones
Reportes de satisfacción del cliente	Administrativa y Financiera / Mercadeo	Medir la percepción del servicio e identificar oportunidades de mejora
Reportes de operación y novedades	Coordinador del escenario	Control y mejora de procesos
Liquidación del servicio	Oficina Administrativa y Financiera / cliente	Cierre económico del evento
Plan de mantenimiento y adecuación	Área de mantenimiento	Recuperación del escenario
Reportes financieros	Oficina Administrativa y Financiera	Toma de decisiones
Recursos reinvertidos en mantenimiento	Coordinador del Escenario	Mejora y sostenibilidad de escenarios



Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	- Identificar, actualizar y clasificar los escenarios disponibles según su estado, capacidad y vocación de uso. - Estructurar la oferta comercial de escenarios y servicios complementarios (tarifas y usos).	Oficina de Mercadeo / Coordinador del Escenario	- Inventario de escenarios - Brochure - Portafolio de servicios - Decreto - Tarifarios
Hacer	- Publicitar y posicionar los escenarios en el mercado - Recibir, analizar y canalizar solicitudes de clientes para el uso de escenarios. - Definir condiciones comerciales, tarifas y servicios adicionales según el tipo de evento. - Legalizar la relación comercial mediante contratos, convenios o resoluciones. - Preparar el escenario según requerimientos técnicos, logísticos y de seguridad. - Supervisar el desarrollo del evento garantizando condiciones de operación. - Verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales y operativas durante el evento.	Oficina de Mercadeo / Coordinador del Escenario / Profesional de comunicaciones / Secretaria General / Jurídica	- Plan de marketing - Piezas publicitarias - Formatos de solicitud - Base de datos de clientes - Cotizaciones - Lista de Chequeo (Documentos y de alistamiento) - Contratos, Convenios o Resoluciones. - Plan Operativo - Plan de contingencia - Actas de supervisión
Verificar	- Verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales y operativas durante el evento. - Analizar resultados del uso del escenario, satisfacción del cliente y desempeño	Coordinador del Escenario / Oficina Administrativa y Financiera	- Informes de supervisión - Lista de Chequeo - Acta de Liquidación - Facturación



	operativo. •Determinar costos finales, ingresos, pagos adicionales y cierre financiero del evento.		
Actuar	•Implementar mejoras derivadas de la evaluación de eventos y operación de escenarios. •Realizar limpieza, reparación y adecuación de los espacios después del uso. •Ajustar tarifas, servicios y condiciones comerciales según resultados del mercado.	Gerencia General / Jefe Mercadeo Coordinador de Escenarios / Oficina Administrativa y Financiera	•Planes de mejora •Informes de evaluación •Órdenes de trabajo •Reportes de mantenimiento •Portafolio actualizado •Informes de gestión

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Jefe de Mercadeo, Abogado contratista, Coordinadores de los escenarios, técnico de mantenimiento, personal de apoyo (Aseo y Vigilancia)
Tecnológico	Computadores, impresoras, escáner, sistema de monitoreo y seguridad
Documental	Formatos de solicitud de escenarios, contratos o convenios de uso y Resoluciones
Físico / Logístico	Escenarios físicos (auditorio, teatro, parques) y áreas de operación

Controles del Proceso

- Aprobación de acuerdos comerciales: La Gerencia y la Secretaria General revisa y aprueba condiciones contractuales, tarifas y obligaciones con proveedores.



- Validación de escenarios: El coordinador del escenario valida previamente que los escenarios cumplan criterios de calidad, seguridad e idoneidad.
- Control de Ingresos y Presupuestos: La oficina Administrativa y Financiera realiza la revisión de las variaciones entre los ingresos proyectados y los reales, analiza la rentabilidad por evento.
- Control de tarifas y rentabilidad: La oficina de Mercadeo y la oficina Administrativa y Financiera verifica precios, costos y márgenes de utilidad.
- Gestión de disponibilidad: El Coordinador del Escenario controla y actualiza permanentemente la agenda de escenarios y reservas para evitar conflictos o sobreventa.
- Revisión de propuestas comerciales: La Oficina de Mercadeo y el Coordinador del Escenario valida la propuesta asegurando claridad, viabilidad y cumplimiento de requisitos del cliente.
- Control de ejecución del evento: El Coordinador del escenario supervisa el cumplimiento de condiciones pactadas durante la prestación del servicio.
- Control documental: La Secretaria General asegura el archivo y custodia de contratos, actas y soportes del servicio prestado.
- Auditoría del proceso: Control Interno revisa el cumplimiento de los procedimientos, la correcta gestión de recursos y la trazabilidad del proceso.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GCES - 01	Actividad de aprovechamiento económico del espacio público en unidades de venta de bienes y servicios
PR - GCES - 02	Actividad de AEEP en agrupaciones de venta de bienes y servicios
PR - GCES - 03	Unidades económicas móviles
PR - GCES - 04	Unidades de saneamiento público

C. Procesos de Apoyo

En cuanto a los procesos de apoyo, estos brindan el soporte necesario para el correcto funcionamiento de la organización. Comprenden la gestión administrativa y financiera, el talento humano, la gestión tecnológica, así como



la gestión legal y documental. Estos procesos permiten optimizar recursos, fortalecer la capacidad operativa y garantizar que las actividades misionales se desarrollen de manera eficiente, cumpliendo con la normativa vigente y los estándares de calidad.

Brindan soporte técnico, administrativo, jurídico y financiero a la gestión misional.

Procesos de Apoyo.

Código: Identificador Único	Nombre del Proceso
CP - GCTR - 01	Gestión Contractual
CP - GJUR - 01	Gestión Jurídica
CP - GFIN - 01	Gestión Financiera
CP - GDOC - 01	Gestión Documental
CP - GTEC - 01	Gestión Tecnológica
CP - GBYS - 01	Gestión de Bienes y Servicios
CP - AGIN - 01	Atención de Grupos de Interés
CP - GCDI - 01	Gestión y Control Disciplinario

21.8 PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL

Código: CP - GCTR – 01

Propósito

Asegurar la adecuada planeación, ejecución, supervisión y liquidación de los contratos celebrados por la Promotora de Eventos y Turismo, en cumplimiento del régimen jurídico aplicable a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE).

Este proceso busca garantizar la legalidad, transparencia y eficiencia en la gestión contractual, promoviendo el cumplimiento de los principios de la



contratación pública. Asimismo, está orientado a optimizar el uso de los recursos institucionales, prevenir riesgos jurídicos y fortalecer la gestión mediante un enfoque basado en el control, la trazabilidad y la mejora continua.

Objetivo

Asegurar la adecuada planeación, estructuración, ejecución, supervisión y liquidación de los contratos celebrados por la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., garantizando el cumplimiento del régimen jurídico aplicable a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, así como la observancia de los principios de la contratación estatal: transparencia, responsabilidad, economía, planeación y selección objetiva.

Alcance

El proceso inicia con la identificación de la necesidad contractual por parte de las dependencias usuarias y comprende las etapas de planeación, determinación de requisitos, estudio de mercado, elaboración y aprobación de estudios previos, verificación presupuestal, publicación y trámite precontractual, ejecución, supervisión, cierre y archivo físico y digital del expediente contractual.

Finaliza con la liquidación del contrato y la organización definitiva del expediente para archivo institucional. Es un proceso transversal que involucra a todas las áreas de la entidad.

Responsables

Secretaría General	Dirige, asesora y controla el proceso contractual en todas sus etapas.
Gerencia General	Autoriza la apertura de procesos contractuales, aprueba los pliegos, adjudicaciones y suscripciones contractuales.
Administrativa y Financiera	Coordina la formulación del Plan Anual de Adquisiciones y verifica la coherencia con el plan estratégico institucional.
Financiera	Certifican la disponibilidad presupuestal y registran los compromisos contables.



Control Interno	Supervisa la observancia de las normas contractuales, la transparencia y la correcta aplicación del procedimiento.
Supervisores o interventores	Vigilan el cumplimiento técnico, financiero y administrativo de los contratos asignados.

Descripción General del Proceso

La gestión contractual inicia cuando un área identifica una necesidad que debe ser atendida mediante la celebración de un contrato. Esta dependencia define los requerimientos técnicos y remite la solicitud a la Secretaría General-Talento Humano, quien estructura los estudios previos, realiza el análisis de mercado, coordina la verificación presupuestal, obtiene certificaciones como el CDP, el PAC y la no disponibilidad de planta, y adelanta la validación y aprobación de los documentos con la Gerencia General.

Posteriormente se publica la información en SECOP II cuando la modalidad lo exige. Una vez adjudicado el proceso o seleccionada la persona natural o jurídica, se tramitan las garantías, el registro presupuestal, el acta de inicio y demás documentos obligatorios.

Durante la ejecución contractual, el supervisor designado realiza seguimiento técnico, administrativo y financiero, generando informes periódicos y supervisando el cumplimiento de las obligaciones. Al finalizar, se adelanta el cierre, liquidación y archivo del expediente contractual conforme a las normas de gestión documental aplicables.

Condiciones Generales

- Régimen jurídico: Los contratos se rigen por el derecho privado, salvo las normas de derecho público en materia de principios, control fiscal y disciplinario.
- Principios rectores: Toda actuación contractual debe observar los principios de planeación, transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva.
- Publicidad y trazabilidad: Los contratos deben registrarse en los sistemas institucionales y publicarse según corresponda en SECOP II u otros medios oficiales.
- Planeación integral: No podrá iniciarse ningún proceso contractual sin estudios previos, análisis de conveniencia y disponibilidad presupuestal.



- Supervisión efectiva: Cada contrato deberá contar con supervisor o interventor designado mediante acto administrativo.

Relaciones:

Gerencia, Jurídica, Administrativa y Financiera.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Necesidad de contratación	Área solicitante	Identificar y justificar la necesidad de contratación de bienes, servicios u obras
Plan Anual de Adquisiciones	Administrativa y Financiera / Gerencia	Programar y priorizar las contrataciones
Lineamientos de contratación	Secretaria General / Área Jurídica	Establecer directrices y criterios para adelantar el proceso contractual
Estudio de mercado	Área solicitante / apoyo de contratación	Definir condiciones técnicas, económicas y analizar el sector
Disponibilidad presupuestal (CDP)	Área financiera	Garantizar la existencia de recursos para respaldar la contratación
Certificado PAC	Área financiera	Verificar la programación de pagos y disponibilidad de caja
Certificado de no disponibilidad en planta	Talento humano / Secretaria General	Acreditar que la actividad no puede ser realizada con personal de planta
Propuesta u oferta	Proveedor	Evaluar condiciones de ejecución
Normatividad vigente	Área jurídica	Asegurar que el proceso se ajuste al marco legal vigente
Minutas y modelos de contrato	Secretaria General / Apoyo Jurídico	Estandarizar y agilizar la elaboración de contratos



Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Solicitud o justificación técnica del supervisor	Supervisor / área solicitante	Sustentar técnicamente la necesidad y condiciones de la contratación

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Estudios previos	Área Jurídica / Secretaria General	Soportar la viabilidad del proceso contractual
Minuta contractual	Contratista / área jurídica	Formalizar las condiciones y obligaciones del contrato
Publicación en SECOP II (cuando aplique)	Entidades de control / ciudadanía / proponentes	Garantizar la transparencia, publicidad y acceso a la información
Acta de inicio	Supervisor / contratista	Dar inicio formal a la ejecución del contrato
Designación de supervisor	Supervisor designado	Asumir el seguimiento técnico, administrativo y financiero del contrato
Registro presupuestal (RP)	Área financiera / contratación	Respaldar el compromiso de recursos para la ejecución del contrato
Informes de supervisión	Secretaria General / Gerencia	Realizar seguimiento, control y toma de decisiones sobre la ejecución
Actas de modificación, suspensión o prórroga (cuando existan)	Secretaria General / Supervisor / contratistas	Ajustar las condiciones del contrato según necesidades del proceso
Acta de terminación y liquidación	Secretaría General / Gerencia / Administrativa y Financiera / Archivo	Formalizar el cierre del contrato y determinar saldos o resultados finales
Expediente contractual completo (físico y/o digital)	Archivo institucional / entes de control	Garantizar la trazabilidad, custodia documental y control del proceso



Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) en coordinación con todas las áreas. • Preparar los estudios de oportunidad y conveniencia, análisis del sector y modalidad de selección. • Elaborar los pliegos de condiciones o invitaciones, según el tipo de proceso. • Verificar la disponibilidad presupuestal y aprobar la apertura del proceso contractual.	Administrativa y Financiera Secretaría Jurídica y de Contratación Tesorería	• Plan Anual de Adquisiciones (PAA) • Estudios previos • Pliegos de condiciones • Certificación de disponibilidad presupuestal (CDP)
Hacer	• Publicar o comunicar la convocatoria conforme a la modalidad aplicable. • Recibir ofertas, evaluar propuestas y realizar comité de contratación si aplica. • Adjudicar o declarar desierto el proceso mediante acto administrativo. • Suscribir el contrato, realizar el registro presupuestal (RP) y designar supervisor o interventor. • Ejecutar el contrato, garantizando el seguimiento técnico, financiero y jurídico.	Secretaría Jurídica y de Contratación Gerencia General	• Actas de comité de contratación • Acto administrativo de adjudicación • Contrato suscrito • Registro presupuestal (RP)
Verificar	• Revisar los informes de supervisión o interventoría. • Controlar los plazos, pagos, cumplimiento de pólizas y obligaciones contractuales. • Aplicar correctivos ante incumplimientos o desviaciones detectadas. • Consolidar informes trimestrales de ejecución contractual.	Supervisores Interventores Control Interno	• Informes de supervisión • Actas de seguimiento • Reportes financieros



Actuar	• Realizar la liquidación contractual dentro del término legal o convencional. • Aplicar sanciones, multas o garantías en caso de incumplimiento. • Archivar el expediente contractual conforme a la tabla de retención documental. • Incorporar las lecciones aprendidas para mejorar futuras contrataciones.	Secretaría Jurídica y de Contratación Control Interno	• Acta de liquidación • Informe final de supervisión • Archivo contractual
---------------	---	--	--

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Secretaría General, asistentes administrativos, profesional universitario, abogados contratistas, supervisores
Tecnológico	Computadores, impresoras, escáner, acceso SECOP II
Documental	Solicitud de CDP, minutas, estudios previos, certificaciones
Físico / Logístico	Acceso a escenarios y espacios en arrendamientos y concesiones

Controles del Proceso

- Control jurídico previo: Validación de la minuta contractual, pólizas y modalidad de selección.
- Control presupuestal: Revisión RP antes de cualquier compromiso.
- Comité de contratación: Evaluación y recomendación de adjudicación o declaratoria de desierto.
- Control técnico y financiero: Supervisión permanente de la ejecución contractual.
- Control de cierre: Liquidación o acta de terminación conforme al cumplimiento contractual.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR- GCTR - 01	Procedimientos Contractuales (Manual de Contratación)



21.9 PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Código: CP - GJUR - 01

Propósito

Asegurar la conformidad legal de las operaciones de la Promotora de Eventos y Turismo, mediante la identificación, control y seguimiento de los requisitos jurídicos aplicables, así como la gestión integral de riesgos legales. El proceso comprende la elaboración, revisión y validación de instrumentos contractuales, la asesoría jurídica a las áreas internas, la verificación del cumplimiento normativo en materia comercial, turística, laboral y administrativa, y la representación jurídica cuando aplique, con el fin de proteger los intereses de la organización y garantizar la sostenibilidad de sus actividades.

Objetivo

Prevenir, atender, tramitar y realizar seguimiento integral a los procesos judiciales, administrativos, disciplinarios o arbitrales en los que la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. sea parte, garantizando la adecuada defensa de los intereses institucionales, el cumplimiento normativo y la correcta orientación jurídica a las diferentes áreas de la entidad.

Alcance

El proceso inicia con la recepción de actuaciones judiciales, administrativas o peticiones jurídicas de cualquier naturaleza (demandas, tutelas, citaciones, quejas, requerimientos o notificaciones).

Incluye el análisis jurídico, la respuesta o contestación correspondiente, la coordinación con abogados internos o contratistas, la radicación ante las autoridades competentes, la elaboración de poderes y memoriales, la asesoría jurídica interna y el seguimiento continuo del estado de los procesos.

Finaliza con la entrega de informes, respuestas o actuaciones completas, así como con el cierre o archivo del expediente jurídico, según corresponda.



Responsables

Secretaría Jurídica	Dirige la gestión judicial, representa a la entidad en los procesos y coordina la estrategia jurídica.
Gerencia General	Autoriza poderes, conciliaciones, recursos y pagos derivados de decisiones judiciales.
Asesores externos (Contratistas)	Ejecutan la representación judicial bajo los lineamientos institucionales.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión Jurídica se encarga de recibir, analizar, tramitar y coordinar todas las actuaciones legales en las que la entidad es parte. Al recibir una actuación judicial o administrativa, se verifica su naturaleza, se determina si la respuesta la ejecuta directamente el área jurídica o un abogado externo, y se realizan los trámites correspondientes de contestación, presentación de recursos, elaboración de poderes o atención a requerimientos.

Asimismo, el área jurídica mantiene un registro actualizado de los procesos, gestiona comunicaciones con las autoridades, hace seguimiento a términos procesales, informa a la Gerencia General sobre riesgos jurídicos y apoya jurídicamente a otras dependencias de la entidad.

El proceso incluye la coordinación con plataformas judiciales, la radicación electrónica, la revisión de expedientes, la orientación jurídica interna y la emisión de conceptos cuando aplica.

Condiciones Generales

- Representación legal: Todos los procesos judiciales deben ser atendidos por abogados designados o apoderados legalmente acreditados.
- Oportunidad procesal: La respuesta oportuna a notificaciones y requerimientos judiciales es esencial para la defensa efectiva.
- Coordinación interáreas: Jurídica deberá articular con las dependencias involucradas la recolección de pruebas, conceptos y soportes.
- Registro obligatorio: Todo proceso judicial debe registrarse en el sistema institucional y contar con expediente actualizado.
- Confidencialidad: La información procesal y estratégica debe manejarse bajo reserva profesional y confidencialidad.



Relaciones:

Defensa Judicial, Contratación, Cartera.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Demandas y notificaciones judiciales	Autoridades judiciales	Activar defensa judicial
Tutelas	Juzgados	Elaborar contestación y seguimiento
Quejas o requerimientos administrativos	Ciudadanos o entidades	Dar respuesta dentro del marco legal
Documentos soporte de procesos	Áreas internas	Construcción de la defensa
Requerimientos de concepto jurídico	Áreas de la entidad	Orientación jurídica institucional
Comunicaciones de la Rama Judicial	Juzgados / Tribunales	Cumplimiento de actuaciones procesales

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Contestación de demandas	Juzgados competentes	Defensa de la entidad
Contestación de tutelas	Autoridad judicial	Protección de intereses institucionales
Memoriales, poderes y escritos	Autoridades judiciales / abogados	Realizar actuaciones procesales
Respuestas a requerimientos y quejas	Solicitantes	Cumplimiento normativo
Informes jurídicos y de seguimiento	Gerencia General	Toma de decisiones y control



Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Expedientes jurídicos actualizados	Archivo / Secretaría General	Soporte documental

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	- Analizar la demanda o requerimiento judicial recibido. - Identificar los riesgos jurídicos y definir la estrategia procesal de defensa. - Designar apoderado interno o externo y tramitar el poder correspondiente. - Solicitar la información y documentos necesarios a las áreas involucradas.	Secretaría Jurídica Gerencia General	- Copia de notificación - Análisis de riesgos jurídicos - Poder judicial - Solicitudes de información
Hacer	- Elaborar y presentar contestaciones, memoriales, recursos o demandas según corresponda. - Representar a la entidad en audiencias, diligencias, conciliaciones o inspecciones. - Coordinar la atención oportuna de requerimientos judiciales y administrativos. - Mantener comunicación constante con la Gerencia y Control Interno sobre los avances del proceso.	Secretaría Jurídica Apoderados externos	- Memoriales presentados - Actas de audiencia o conciliación - Comunicaciones judiciales
Verificar	- Monitorear el cumplimiento de términos procesales y comparecencias. - Revisar los informes de gestión jurídica y estado de los procesos activos. - Verificar la ejecución de sentencias, fallos o acuerdos conciliatorios. - Evaluar la efectividad de la	Control Auditoría Interno	- Informes bimensuales de seguimiento - Actas de auditoría jurídica



	estrategia procesal y sus resultados.		
Actuar	• Registrar los resultados en el sistema de control jurídico (Seguimiento). • Proponer acciones preventivas y correctivas para evitar la recurrencia de litigios. • Incorporar las lecciones aprendidas en las políticas de defensa institucional. • Elaborar el informe anual de defensa judicial y reportarlo a la Gerencia y Junta Directiva.	Secretaría Jurídica Gerencia General Junta Directiva	• Informe anual de defensa judicial • Registro actualizado de procesos • Acta de presentación de resultados

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Secretaría General, Abogado contratista, Profesional de apoyo
Tecnológico	Computadores, impresoras, escáner, acceso a plataformas judiciales
Documental	Demandas, poderes, memoriales, conceptos, expedientes
Físico / Logístico	Oficina jurídica, archivo de procesos

Controles del Proceso

- Revisión de plazos procesales: Jurídica debe implementar alertas y cronogramas de seguimiento para evitar vencimientos.
- Control documental: Cada proceso debe contar con expediente digital con toda la trazabilidad.
- Supervisión de conciliaciones: Las conciliaciones deben contar con estudio previo, aval jurídico y aprobación de Gerencia.
- Seguimiento periódico: Informes bimensuales sobre el estado de los procesos deben remitirse a Control Interno.



Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR- GJUR - 01	Análisis de oportunidades de negocio
PR- GJUR - 02	Elaboración, publicación y notificación de actos administrativos
PR- GJUR - 03	Control y atención a tutelas y derechos de petición
PR- GJUR - 04	Defensa y representación judicial
PR- GJUR - 05	Gestión de solicitudes de conciliación
PR- GJUR - 06	Ejecución y cumplimiento de sentencias judiciales
PR- GJUR - 07	Procedencia de la acción de repetición

21.10 PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Código: CP - GFIN – 01

Propósito

Garantizar la adecuada administración, control y optimización de los recursos financieros de la Promotora de Eventos y Turismo, mediante la planificación, ejecución, seguimiento y análisis de la información financiera, asegurando la sostenibilidad económica, el cumplimiento de obligaciones legales y la toma oportuna de decisiones.

Objetivo

Planear, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las operaciones presupuestales, financieras y contables de la Promotora de Eventos y Turismo, con el fin de garantizar la correcta ejecución de los recursos, la sostenibilidad financiera de la entidad y el suministro de información objetiva, verificable, confiable y oportuna para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Alcance

Inicia con la desagregación del presupuesto aprobado por la Junta Directiva, la planeación financiera (presupuestos, proyecciones y asignación de recursos) y continúa con la ejecución de ingresos y gastos derivados de eventos y servicios,



el registro contable, control de tesorería, cumplimiento de obligaciones fiscales y financieras, hasta la elaboración y análisis de estados financieros y reportes gerenciales. Aplica a todas las operaciones económicas de la organización.

Finaliza con la elaboración, consolidación y presentación de los estados financieros, declaraciones tributarias, ejecuciones presupuestales e informes ante los entes de control.

Responsables

Administrativa y Financiera	Administra los recursos, ejecuta pagos y realiza conciliaciones bancarias. Registra las operaciones y consolida los informes financieros.
Gerencia General	Aprueba la programación financiera, pagos y estrategias de sostenibilidad.
Control Interno	Supervisa la correcta aplicación de las normas fiscales y de control del gasto.

Descripción General del Proceso

Para cada vigencia fiscal se elabora la proyección presupuestal y se presenta para aprobación ante la Junta Directiva y posteriormente ante el Consejo Municipal de Política Fiscal – COMFIS.

Una vez aprobado, el presupuesto se liquida y desagrega mediante acto administrativo interno, lo que permite su ejecución.

Durante la ejecución se expiden Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registros Presupuestales (RP) que soportan los compromisos adquiridos; se registran las obligaciones y se realizan los respectivos pagos.

En paralelo, se efectúan los comprobantes de egreso, conciliaciones bancarias, conciliaciones presupuestales, operaciones recíprocas y demás movimientos necesarios para mantener la información actualizada.

Finalizada la vigencia y/o de acuerdo a la periodicidad aplicable, se consolidan los estados financieros, se preparan las declaraciones tributarias y se remiten informes a Gerencia, Junta Directiva, Revisoría Fiscal, Asamblea de Accionistas y entes de control, garantizando la confiabilidad, transparencia y trazabilidad de la información financiera.



Condiciones Generales

- Régimen normativo: Se rige por la Ley 819 de 2003 (Responsabilidad Fiscal), Decreto 111 de 1996 (Estatuto Orgánico del Presupuesto), Resolución 414 de 2014 y normas aplicables a las EICE.
- Planeación financiera: Ningún gasto puede ejecutarse sin disponibilidad presupuestal y registro previo.
- Conciliaciones bancarias: Deben realizarse mensualmente y son validadas por la Revisoría Fiscal de acuerdo a cronograma de seguimiento.
- Transparencia: Toda operación debe tener trazabilidad documental y soportes de acuerdo a su naturaleza.
- Sustentación de gastos: Todo pago debe estar soportado con factura, contrato o comprobante validado.

Relaciones:

Cartera, Contratación, Gerencia.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Lineamientos financieros y contables	Contaduría General de la Nación, Ministerio de Hacienda, Municipio, Consejo Municipal de Política Fiscal, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN	Planeación financiera y cumplimiento normativo
Acto administrativo de aprobación del presupuesto	Consejo Municipal de Política Fiscal	Desagregación y liquidación presupuestal
Solicitudes de CDP y RP	Todos los procesos	Iniciar procesos de adquisición
Certificaciones de cumplimiento	Todas las áreas	Efectuar los pagos
Información para conciliación contable	Secretaría General (Jurídica, Talento Humano), Administrativa y Financiera	Garantizar conciliaciones y registros
Conciliaciones bancarias	Administrativa y Financiera	Cuadre contable y presupuestal



Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Libros auxiliares y movimientos presupuestales	Administrativa y Financiera	Construcción de estados financieros

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Certificados de Disponibilidad Presupuestal - CDP	Todos los procesos	Iniciar procesos de adquisición
Registros Presupuestales - RP	Todos los procesos	Comprometer recursos
Informes de ejecución presupuestal	Gerencia, Junta Directiva, Entes de control	Toma de decisiones
Pagos	Terceros	Cumplir obligaciones contractuales
Estados Financieros	Gerencia, Junta Directiva, Asamblea de Accionistas, Revisoría Fiscal, Entes de Control	Cumplimiento normativo
Informes Financieros	Contaduría General de la República (CHIP), Contraloría General del Municipio de Manizales (SIA Observa y SIA Contralorías), Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y Municipio de Manizales	Reportes Financieros Informes de Ley Rendición de Cuentas
Declaraciones tributarias	DIAN, Municipio	Obligaciones fiscales
Facturas a favor de la entidad	Todos los procesos	Cobro y recaudo institucional



Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	- Elaborar el Presupuesto Institucional según las metas anuales. - Programar compromisos y cronograma de pagos. - Determinar la disponibilidad presupuestal.	Gerencia General Administrativa y Financiera	- Plan Financiero Institucional - CDP - Cronograma de pagos
Hacer	- Expedir Registros Presupuestales - Ejecutar pagos, transferencias y recaudos institucionales. - Realizar conciliaciones bancarias mensuales. - Controlar ingresos y egresos. - Causación de Pagos - Comprobantes de Egreso - Presentación de impuestos municipales y nacionales	Financiera Contabilidad	- Comprobantes de pago - Extractos bancarios - Conciliaciones - Registro contable - Presentación de Impuestos
Verificar	- Revisar el cumplimiento de metas financieras y ejecución presupuestal de ingresos y gastos. - Realizar seguimiento presupuestal a los diferentes proyectos. - Validar conciliaciones y reportes. - Realizar seguimiento de saldos y compromisos financieros. - Elaborar y Presentar los Informes Financieros (CHIP, SIA Observa, SIA Contraloría, Información Exógena, entre otros)	Administrativa y Financiera Control Interno Revisoría Fiscal	- Reportes mensuales - Estado de ejecución presupuestal



Actuar	• Ajustar estrategias de ejecución. • Reportar resultados financieros a la Gerencia, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas. • Incorporar mejoras al proceso de control financiero.	Gerencia General Junta Directiva Asamblea de Accionistas Control Interno	• Informe financiero • Actas de Junta • Actas de Asamblea • Plan de mejora
---------------	--	---	---

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Jefe de Oficina, 2 profesionales universitarios, 1 auxiliar administrativo
Tecnológico	Software financiero y contable, equipos de cómputo, impresoras
Documental	Repositorio digital, soportes de operaciones, libros auxiliares
Físico / Logístico	Oficinas, escritorios, archivo físico

Controles del Proceso

- Revisión de disponibilidad presupuestal antes de comprometer gastos.
- Seguimientos presupuestales generales y particulares.
- Información financiera presentada a la Gerencia y Junta Directiva.
- Validación y autorización de pagos por Gerencia.
- Conciliaciones bancarias revisadas.
- Validación mensual de los registros contables.
- Supervisión y seguimiento por Control Interno.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GFIN - 01	Formulación, Adopción, Ejecución y Seguimiento del Presupuesto
PR - GFIN - 02	Causación, Cierre y Sostenibilidad Contable
PR - GFIN - 03	Gestión de Ingresos
PR - GFIN - 04	Gestión de Pagos
PR - GFIN - 05	Registro de Cuentas por Pagar



PR- GFIN - 06	Funcionamiento y Administración de las Cajas Menores
PR - GFIN - 07	Manejo y Control de Anticipos
PR - GFIN - 08	Conciliaciones Bancarias
PR - GFIN - 09	Cierre Fiscal

21.11 Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: CP - GDOC – 01

Propósito

Asegurar la adecuada administración, organización, conservación, acceso y disposición final de la información documentada generada y recibida por la promotora de eventos y turismo, garantizando su integridad, disponibilidad, confidencialidad y cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales.

Objetivo

Garantizar la adecuada administración, organización, conservación y disponibilidad de los documentos institucionales, especialmente los relacionados con la contratación, vinculaciones laborales y demás actuaciones administrativas, asegurando la integridad, trazabilidad, custodia y acceso oportuno a la información documental requerida por funcionarios, entes externos y procesos internos.

Alcance

El proceso inicia con la recepción y conformación de los expedientes contractuales y de personal, tanto de funcionarios de planta como de contratistas.

Comprende la revisión de requisitos, clasificación, foliado, organización física y digital, carga de documentos en SECOP II, atención de solicitudes internas y externas, administración de archivo de gestión y articulación con los procesos de contratación, talento humano y gestión jurídica.

Finaliza con la entrega de la documentación organizada, la generación de actas y la actualización del archivo institucional.



Responsables

Gestión Documental / Secretaría General	Dirige la implementación del Sistema de Gestión Documental.
Gerencia General	Aprueba políticas y cronogramas de archivo
Control Interno	Verifica cumplimiento normativo y aplicación de TRD (Tablas de Retención Documental)
Archivo Central	Custodia los documentos y garantiza su integridad física y digital.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión Documental administra toda la documentación contractual y laboral que soporta la operación institucional. Inicia con la recepción de documentos entregados por contratistas, funcionarios o áreas responsables; posteriormente se verifican los requisitos obligatorios mediante check list, se organiza la carpeta física y digital, y se soportan cargas documentales en SECOP II y otras plataformas externas.

El proceso se articula de forma directa con las áreas Jurídica, Talento Humano, Contratación y Secretaria General, garantizando que los expedientes cuenten con la información mínima requerida para auditorías, supervisión contractual y control interno. Asimismo, se atienden solicitudes de funcionarios para certificaciones, consultas de carpetas, paz y salvos documentales y entrega de expedientes.

El proceso finaliza con la consolidación del archivo de gestión, la entrega formal de documentación y el registro en actas o formatos definidos.

Condiciones Generales

- Régimen legal: Cumple la Ley 594 de 2000, Acuerdo 060 de 2001 y lineamientos del AGN
- Tabla de Retención Documental (TRD): Documento que define la conservación o eliminación de cada tipo de registro.
- Integridad documental: Ningún documento podrá ser eliminado sin el acta y autorización formal.
- Seguridad de la información: Se deben realizar copias de respaldo y control de acceso digital.
- Trazabilidad: Toda transferencia documental debe estar registrada en el sistema institucional.



Relaciones:

Todas las dependencias de la entidad.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Requisitos contractuales	Contratistas / Secretaría General	Conformación de expedientes
Documentación laboral	Talento Humano	Soporte de vinculaciones
Documentos jurídicos	Área Jurídica	Integración al expediente
Requerimientos de funcionarios	Funcionarios internos	Atención a solicitudes
Trazabilidad contractual	Secretaría General / Contratación	Actualización de archivo físico y digital
Documentación para carga en SECOP II	Supervisores / Contratación	Publicación y cumplimiento normativo

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Carpetas contractuales organizadas	Secretaría General / Control Interno	Auditoría y supervisión
Carpetas laborales organizadas	Talento Humano	Soporte administrativo
Documentos cargados en SECOP II	Entes de control / ciudadanía	Cumplimiento normativo
Actas de entrega documental	Funcionarios solicitantes	Constancia formal
Respuestas a solicitudes internas	Funcionarios / Supervisores	Gestión administrativa
Archivo de gestión actualizado	Entidad	Conservación documental



Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Establecer políticas, procedimientos y cronogramas de archivo. • Actualizar TRD y elaborar planes de conservación documental. • Capacitar al personal en gestión documental.	Secretaría General / Gestión Documental	• Política de archivo • TRD actualizada • Plan de conservación
Hacer	• Clasificar, registrar y archivar los documentos. • Digitalizar información y realizar copias de respaldo. • Efectuar transferencias primarias y secundarias.	Archivo Central / Gestión Documental	• Inventario documental • Actas de transferencia • Copias de respaldo
Verificar	• Auditar cumplimiento de TRD y control de acceso. • Revisar integridad de archivos físicos y digitales. • Validar inventarios y conservación documental.	Control Interno / Secretaría General	• Informe de auditoría documental • Reporte de integridad
Actuar	• Ejecutar eliminación de documentos con acta formal. • Actualizar inventarios documentales. • Mejorar procesos de almacenamiento y digitalización.	Gestión Documental / Gerencia	• Acta de eliminación • Plan de mejora

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Secretaría General, Auxiliar (supervisión y apoyo), áreas articuladas
Tecnológico	Computadores, escáneres, impresoras, acceso a SECOP II
Documental	Archivo contractual, archivo laboral, información de soporte
Físico / Logístico	Oficina, archivadores, carpetas, mobiliario



Controles del Proceso

- Cumplimiento de TRD y cronogramas de archivo.
- Validación de actas de eliminación y conservación.
- Auditorías semestrales por Control Interno.
- Copias de respaldo digital.
- Custodia física adecuada del archivo.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GDOC - 01	Administración y Custodia del Archivo General de la Entidad
PR - GDOC - 02	Control y Ordenación de Registros
PR - GDOC - 03	Realización de Transferencias Documentales al Archivo General de la Entidad
PR - GFIN - 04	Seguimiento a los Archivos de Gestión

21.12 PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA

Código: CP - GTEC – 01

Propósito

Garantizar la disponibilidad, funcionamiento, seguridad y mejora continua de la infraestructura tecnológica de la Promotora de Eventos y Turismo, mediante la planificación, implementación, mantenimiento y control de los sistemas de información, equipos y herramientas digitales, con el fin de apoyar eficientemente las operaciones y la toma de decisiones.

Objetivo

Garantizar la operatividad, continuidad, seguridad, integridad y actualización de la infraestructura tecnológica de la Promotora de Eventos y Turismo de Manizales S.A.S. Esto incluye equipos, redes, software, plataformas institucionales y sistemas de información, asegurando un uso eficiente de los recursos y la protección adecuada de la información conforme a los lineamientos de Gobierno Digital, Ley 1581 de 2012 y demás normas relacionadas con seguridad de la información.



Alcance

El proceso inicia con la planeación tecnológica y la identificación de necesidades de hardware, software y redes; continúa con la adquisición, registro, configuración y custodia de los activos, incluyendo soporte técnico preventivo y correctivo; y finaliza con la gestión de la seguridad informática, actualizaciones, bajas de equipos e inventarios anuales.

Aplica a toda la infraestructura tecnológica institucional, servidores, equipos de cómputo, impresoras, redes, aplicativos, respaldos y sistemas de información.

Responsables

Área de Sistemas o Soporte TI	Ejecuta mantenimiento, soporte y control de equipos.
Gerencia General	Aprueba políticas, presupuestos y adquisiciones tecnológicas.
Control Interno	Verifica cumplimiento de protocolos de seguridad y respaldo.

Descripción del Proceso

El proceso de Gestión Tecnológica comprende el conjunto de actividades orientadas a planificar, administrar, mantener y mejorar la infraestructura tecnológica de la promotora de eventos y turismo. Inicia con la identificación de necesidades tecnológicas de las diferentes áreas, seguido de la evaluación, adquisición e implementación de soluciones tecnológicas (hardware y software) que soporten las operaciones de la entidad.

Incluye la administración de sistemas de información, redes, equipos de cómputo y plataformas digitales utilizadas en la gestión de eventos, gestión turística, procesos comerciales y administrativos. Asimismo, contempla la prestación de soporte técnico a los usuarios, la atención y resolución de incidentes, y la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos.

El proceso también abarca la gestión de la seguridad de la información, mediante la implementación de controles que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, incluyendo la realización de copias de seguridad y la protección frente a riesgos tecnológicos.

Finalmente, incorpora el monitoreo y evaluación del desempeño de los recursos tecnológicos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora continua,



optimizar el uso de la tecnología y asegurar su alineación con los objetivos de la organización.

Condiciones Generales

- Política de seguridad informática: Toda la infraestructura tecnológica debe regirse por políticas internas y normas de ciberseguridad.
- Copias de respaldo: Se realizarán copias automáticas diarias y almacenamiento en la nube o servidor externo
- Licenciamiento: Solo se permitirá el uso de software original y debidamente licenciado.
- Mantenimiento preventivo: Debe realizarse al menos una vez cada semestre y dejar evidencia registrada.
- Confidencialidad: Todo el personal debe firmar acuerdo de confidencialidad sobre la información manejada.

Relaciones:

Todas las dependencias.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Facturas de compra de equipos e insumos	Área administrativa / financiera	Registrar activos tecnológicos en MEKANO
Solicitudes de soporte técnico	Funcionarios de la entidad	Atender fallas, requerimientos y mantenimiento
Requerimientos de baja de equipos	Todas las áreas	Depurar inventario y actualizar MEKANO
Novedades tecnológicas	Software / Proveedores	Actualizar y asegurar la infraestructura
Lineamientos institucionales	Gerencia / Administrativa y Financiera	Orientar la planificación tecnológica



Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Registro actualizado en MEKANO	Administrativa y Financiera	Trazabilidad y control de bienes
Formatos de custodia	Funcionarios usuarios	Asignación responsable de equipos
Formatos de baja Evidencia fotográfica	Archivo / Administrativa y Financiera	Depuración del inventario
Inventario anual consolidado	Gerencia y Administrativa y Financiera	Control de activos tecnológicos
Soportes de atención tecnológica	Todas las áreas	Continuidad y operatividad de servicios

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Elaborar el Plan Anual de Tecnología. • Identificar necesidades de infraestructura y licencias. • Diseñar políticas de seguridad y respaldo de información.	Oficina Administrativa y Financiera Área de Sistemas	• Políticas de seguridad • Inventario de software y hardware
Hacer	• Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo. • Realizar soporte técnico presencial o remoto. • Implementar actualizaciones de software y hardware.	Área de Sistemas	• Registros de mantenimiento • Logs de incidencias • Informes técnicos
Verificar	• Monitorear el desempeño de los equipos y sistemas. • Controlar accesos a redes y servidores. • Revisar logs de seguridad y copias de respaldo.	Control Interno / Sistemas	• Reporte de monitoreo • Copias de respaldo • Registro de licencias



Actuar	• Optimizar infraestructura y protocolos de seguridad. • Ajustar planes de mantenimiento. • Generar informes de incidentes y mejoras implementadas.	Área de Sistemas / Gerencia	• Informe de incidentes • Plan de mejora TI
---------------	---	-----------------------------	--

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Profesional Administrativo y técnico en sistemas
Tecnológico	Equipos de cómputo, impresoras, herramientas de red, software de monitoreo
Documental	Formatos de custodia, inventarios, bajas
Físico / Logístico	Oficina, almacenamiento seguro para equipos

Controles del Proceso

- Monitoreo constante de red y servidores.
- Control de acceso a información y perfiles de usuario.
- Inventario actualizado de equipos y software.
- Validación de licencias activas.
- Registros de mantenimiento con soporte documental.

Procedimientos Asociados al Proceso

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GTEC - 01	Adquisición, Alistamiento y Asignación de Bienes Informáticos
PR - GTEC - 02	Desarrollo o Adquisición de Software
PR - GTEC - 03	Administración Técnica de Software
PR - GTEC - 04	Gestión de Copias de Seguridad
PR - GTEC - 05	Implementación de la Estrategia de Gobierno Digital



21.13 PROCESO: GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Código: CP – GBYS - 01

Propósito

Administrar, custodiar y controlar los bienes muebles e inmuebles de la Promotora, garantizando su conservación, actualización del inventario y uso eficiente, conforme a la normatividad vigente en materia de administración de bienes del Estado.

Objetivo

Gestionar de manera eficiente, ordenada y trazable los bienes muebles, equipos, insumos y elementos asignados a las diferentes dependencias de la Promotora, garantizando su adecuado registro, control, conservación, custodia, entrega, devolución y baja, conforme a la normatividad interna y a los principios de administración responsable de bienes públicos.

Alcance

El proceso inicia con la recepción de bienes, equipos, insumos o elementos adquiridos por la entidad, junto con sus facturas y especificaciones técnicas.

Comprende el registro en MEKANO, la asignación mediante formatos de custodia, la actualización de inventarios, la administración de insumos, el registro fotográfico de bienes deteriorados y el trámite documental para su baja.

Finaliza con la firma del funcionario que recibe o entrega un bien, la actualización del inventario institucional y el archivo correspondiente.

Responsables

Administración y Financiera	Encargada de la custodia, registro y control de bienes.
Gerencia General	Autoriza bajas, reposiciones o transferencias.
Contabilidad	Realiza conciliaciones y registros contables de los activos.
Control Interno	Supervisa la correspondencia entre inventarios físicos y financieros.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios asegura la administración integral del inventario institucional.



Inicia con la recepción de facturas y bienes adquiridos, los cuales son verificados y registrados en MEKANO. Posteriormente, se entregan a los funcionarios mediante formato de custodia para garantizar trazabilidad y control de uso.

De manera continua se actualiza el inventario general, se administran insumos y equipos, se realiza seguimiento a su estado, se gestionan bajas mediante registro fotográfico y se elabora el formato correspondiente para su exclusión del inventario.

Adicionalmente, se realiza inventario anual, revisiones periódicas y actualización de la codificación de bienes, asegurando la integridad, conservación y disponibilidad de los recursos físicos de la Promotora.

Condiciones Generales

- Identificación de bienes: Todos los bienes deben estar codificados con número de inventario institucional.
- Asignación de responsables: Cada bien tendrá un responsable directo mediante acta de entrega.
- Inventario anual: Se realizará verificación física general cada año.
- Registro contable: Todo bien debe tener soporte en los libros contables
- Baja de bienes: Debe contar con informe técnico y aprobación de Gerencia.

Relaciones:

Contratación, Contabilidad, Jurídica.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Facturas de compra	Área financiera / proveedores	Registrar bienes adquiridos
Insumos y equipos	Proveedores / logística	Ingreso al inventario y asignación
Solicitudes de insumos	Funcionarios	Control y entrega de dotaciones
Reportes de daños o deterioro	Funcionarios usuarios	Trámite de baja o mantenimiento
Formatos de custodia	Funcionarios receptores	Trazabilidad del bien
Autorización para bajas	Secretaría General / Gerencia	Soporte para excluir bienes



Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o finalidad
Bien registrado en MEKANO	Área Administrativa	Control de inventario
Bien asignado mediante formato de custodia	Funcionarios	Uso oficial del elemento
Inventario actualizado	Dirección Administrativa y Financiera	Gestión institucional de activos
Formato de baja e informe fotográfico	Contabilidad / Archivo	Retiro formal del inventario
Reporte anual de inventarios	Gerencia / Control Interno	Verificación y control institucional

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Actualizar y verificar el inventario físico y digital. • Identificar necesidades de reposición o mantenimiento. • Programar revisiones periódicas.	Profesional Administrativo/ Oficina Administrativa y Financiera	• Inventario físico y digital • Programa anual de revisión
Hacer	• Controlar movimientos, asignaciones y devoluciones. • Registrar altas, bajas y traslados en el sistema. • Custodiar físicamente los bienes bajo responsabilidad.	Profesional Administrativo/ Oficina Administrativa y Financiera	• Actas de entrega y baja • Registros en sistema de activos
Verificar	• Realizar auditorías de existencias y estado de conservación. • Conciliar inventarios físicos con registros contables. • Revisar informes de depreciación y vida útil.	Control Interno / Oficina Administrativa y Financiera	• Informes de auditoría • Conciliaciones contables
Actuar	• Tramitar bajas o reposiciones. • Generar reportes consolidados de activos. • Implementar mejoras en la gestión de almacenamiento.	Gerencia / Control Interno	• Informe de bajas • Plan de mejora de activos



Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Profesional Administrativo y técnico en sistemas
Tecnológico	Equipos de cómputo e impresoras
Documental	Formatos de custodia, inventarios, bajas
Físico / Logístico	Oficina, mobiliario, equipos

Controles del Proceso

- Conciliación mensual entre inventario y contabilidad.
- Verificación de bienes asignados por dependencia.
- Aprobación de bajas por Gerencia.
- Supervisión de Control Interno sobre inventarios.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GBYS - 01	Administración y Control de Bienes Muebles
PR - GBYS - 02	Traslado de Bienes Muebles
PR - GBYS - 03	Baja del Servicio de Bienes Muebles
PR - GBYS - 04	Administración y Control de Bienes Inmuebles
PR - GBYS - 05	Gestión de Seguros
PR - GBYS - 06	Provisión de Servicios Generales

21.14 PROCESO: ATENCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Código: CP – AGIN - 01

Propósito

Garantizar una atención oportuna, transparente y de calidad a los grupos de interés de la Promotora de Eventos y Turismo, mediante la gestión efectiva de sus



solicitudes, necesidades y expectativas, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza, la mejora continua de los servicios y el posicionamiento institucional.

Objetivo

Garantizar una atención oportuna, clara, respetuosa y efectiva a los grupos de interés y a los usuarios internos y externos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., mediante la gestión adecuada de solicitudes, requerimientos, llamadas, correos, radicación documental y orientación al ciudadano, asegurando la correcta remisión a las dependencias competentes y la trazabilidad de las respuestas conforme al protocolo institucional.

Alcance

Aplica desde la recepción y radicación de las PQRS a través de los canales institucionales (presenciales, virtuales, telefónicos o escritos), continuando con su asignación, trámite, respuesta y registro, hasta la evaluación del nivel de satisfacción del ciudadano y el cierre definitivo del caso.

Este proceso comprende la gestión coordinada entre el Área de Atención al Ciudadano, la Secretaría General y las áreas técnicas responsables de emitir las respuestas o conceptos correspondientes.

Responsables

Área de Atención al Ciudadano	Administra los canales de recepción, radica, clasifica y da respuesta a las PQRS.
Secretaría General	Supervisa el trámite documental, custodia los registros y garantiza la trazabilidad en el sistema.
Gerencia General	Aprueba las respuestas en casos de alta relevancia o con implicaciones institucionales.
Áreas competentes	Apoyan con insumos técnicos y conceptuales para la elaboración de respuestas.
Control Interno	Supervisa el cumplimiento de plazos, calidad de respuestas y aplicación de acciones correctivas.

Descripción General del Proceso

El proceso de Atención de Grupos de Interés se encarga de recibir, gestionar y canalizar todas las solicitudes que ingresan a la entidad mediante diferentes



medios: atención telefónica, atención presencial, correo institucional, formulario de PQRS y requerimientos administrativos.

La Auxiliar Administrativa realiza una primera revisión de la solicitud, determina si puede resolverla directamente, brinda orientación al ciudadano o emplea el canal correspondiente para remitir el caso a la dependencia responsable.

Adicionalmente, el área consolida la trazabilidad de la atención, prepara informes trimestrales, apoya a la Gerencia en tareas de recepción y canalización documental, y garantiza que las respuestas cumplan con los términos legales establecidos.

Condiciones Generales

- Enfoque normativo: Todas las actuaciones se rigen por la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).
- Términos legales: Las peticiones se deben resolver dentro de los plazos legales: 15 días hábiles para peticiones generales, 10 días para documentos, 30 días para consultas.
- Registro obligatorio: Toda PQRS debe ser registrada en el sistema con número consecutivo de radicación y trazabilidad completa.
- Accesibilidad: Se garantiza atención por canales físicos, digitales y telefónicos, sin discriminación alguna.
- Confidencialidad: La información del peticionario será tratada bajo los principios de reserva y seguridad de datos personales.
- Mejora continua: Las PQRS son fuente de retroalimentación institucional y deben alimentar los planes de mejora del MIPG.

Relaciones: Secretaria General, Comunicaciones, Control interno, Administrativa y Financiera.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Llamadas telefónicas	Ciudadanos, proveedores, contratistas	Atención, orientación y remisión
Correos institucionales	Usuarios y grupos de interés	Gestión de solicitudes y requerimientos



Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Requerimientos administrativos	Áreas internas o externas	Radicación y trámite
Comunicaciones físicas	Ciudadanía y entidades	Registro y envío a área responsable
Solicitudes de PQRS	Usuarios externos	Gestión conforme a lineamientos de atención
Lineamientos de atención al ciudadano	Secretaría General	Unificación del servicio

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Solicitudes remitidas	Dependencias responsables	Gestión de fondo del requerimiento
Orientación al ciudadano	Usuario	Resolver inquietudes y trámites
Respuestas enviadas	Solicitantes	Cierre de casos
Informe trimestral de atención	Secretaría General / Alcaldía	Trazabilidad y reporte institucional
Registro de trazabilidad	Área responsable	Control administrativo

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	- Definir canales oficiales de atención ciudadana y protocolos de servicio. - Programar la revisión semanal de solicitudes pendientes y vencimientos.	Atención al Ciudadano / Comunicaciones Secretaría General	- Protocolos de servicio - Cronograma de revisión



Hacer	• Recepción y radicación: Recibir las PQRS por cualquier canal y registrar en sistema. • Clasificación: Identificar tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia). • Asignación: Remitir al área competente para análisis o concepto técnico. • Proyección de respuesta: Elaborar respuesta institucional verificando redacción, legalidad y soporte. • Revisión y aprobación: Secretaría General revisa redacción y plazos; Gerencia aprueba respuestas de alta relevancia. • Envío y archivo: Remitir respuesta al ciudadano (correo, físico o digital) y registrar evidencia en el sistema.	Atención al Ciudadano Áreas competentes Secretaría General Gerencia General	• Respuestas oficiales • Comunicaciones de envío • Evidencia digital
Verificar	• Revisar el cumplimiento de términos legales y la calidad de las respuestas emitidas. • Consolidar estadísticas e informes mensuales sobre PQRS gestionadas.	Control Interno Secretaría General	• Informe de cumplimiento de términos • Estadísticas mensuales
Actuar	• Implementar acciones de mejora ante demoras, quejas reiteradas o fallas en el proceso. • Retroalimentar a las áreas involucradas sobre hallazgos recurrentes. • Evaluar satisfacción ciudadana mediante encuestas u otros medios. • Reportar los resultados al Comité de Calidad y Control Interno.	Atención al Ciudadano Control Interno Gerencia General	• Encuestas de satisfacción • Informe de retroalimentación • Plan de mejora



Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Auxiliar Administrativa y Apoyo Jurídico
Tecnológico	Herramientas de registro (Computador, impresora, escáner, teléfono), bases de datos y plataformas de comunicación para la gestión de relaciones.
Documental	Registro de atención al ciudadano, soporte documental y guías de atención
Físico / Logístico	Área de recepción, Espacios físicos o virtuales adecuados para el diálogo

Controles del Proceso

- Control semanal de vencimientos y tiempos de respuesta.
- Verificación de calidad, tono y pertinencia jurídica de las respuestas.
- Revisión de cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- Supervisión de seguimiento por Control Interno.
- Custodia de expedientes físicos y digitales con trazabilidad completa.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - AGIN - 01	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC'S)
PR - AGIN - 02	Atención Personalizada, Escrita y Telefónica al Cliente

21.15 PROCESO: GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO

Código: CP – GCDI – 01

Propósito

Prevenir, investigar, evaluar y, cuando corresponda, sancionar las faltas disciplinarias cometidas por servidores públicos y contratistas que ejerzan funciones públicas en la Promotora de Eventos y Turismo, garantizando en todo momento el respeto por el debido proceso, la transparencia y la imparcialidad, conforme al régimen disciplinario vigente.



Este proceso tiene como finalidad promover la integridad institucional, prevenir conductas contrarias a la normativa aplicable y fortalecer la ética pública en el ejercicio de las funciones, contribuyendo al adecuado cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Objetivo

Establecer el procedimiento para gestionar, controlar y aplicar medidas disciplinarias frente a conductas que contravengan las normas internas, garantizando el debido proceso, la equidad y el cumplimiento de la legislación vigente.

Asimismo, asegurar la adecuada recepción, análisis y seguimiento de presuntas faltas disciplinarias de servidores públicos, contratistas y colaboradores, con el fin de promover la transparencia, la integridad y la responsabilidad en el ejercicio de las funciones dentro de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S.

Alcance

El proceso inicia con la recepción de información disciplinaria, remitida por las diferentes áreas de la Promotora, ciudadanos, entes de control o superiores jerárquicos.

Comprende la verificación preliminar de los hechos, el análisis de competencia, la valoración inicial del caso, la elaboración de informes disciplinarios, la remisión a la autoridad competente cuando corresponda y el seguimiento a las acciones adoptadas.

Finaliza con la emisión de conceptos, informes de gestión disciplinaria, recomendaciones, alertas y requerimientos, así como con la consolidación y archivo del expediente disciplinario.

Este proceso no incluye la imposición de sanciones ni la adopción de decisiones disciplinarias finales cuando la competencia corresponda a otras entidades, como la Procuraduría, Personería, organismos externos o la autoridad nominadora.



Responsables

Comité de Control Interno Disciplinario	Dirige el proceso disciplinario y emite decisiones en primera instancia.
Secretaría General / Jurídica	Brinda soporte técnico y normativo.
Gerencia General	Ejerce la segunda instancia disciplinaria y ejecuta sanciones.
Control Interno	Supervisa el cumplimiento del procedimiento y la legalidad de las actuaciones.

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión y Control Disciplinario inicia cuando el área recibe información proveniente de funcionarios, áreas internas, entes de control o ciudadanos que puede constituir una presunta falta disciplinaria. Con base en la Ley 734 de 2002, Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) y demás normatividad aplicable, se realiza una verificación preliminar para determinar la naturaleza de los hechos, su eventual tipicidad y la competencia para conocer del asunto.

Posteriormente, se elaboran reportes e informes disciplinarios, se evalúan riesgos de integridad, se formulan alertas tempranas, y se recomiendan acciones preventivas o correctivas. Cuando corresponde, se envían los casos a la autoridad disciplinaria competente (Gerencia, Personería, Procuraduría o dependencia nominadora).

El proceso incluye la elaboración de informes de ley, el registro de actuaciones, el seguimiento a las recomendaciones emitidas y la consolidación de informes anuales o periódicos sobre la gestión disciplinaria.

Condiciones Generales

- Legalidad y debido proceso: Todas las actuaciones se rigen por la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) y garantizan la defensa y contradicción.
- Imparcialidad: Los miembros del Comité deben actuar con objetividad y sin conflictos de interés.
- Confidencialidad: La información de los procesos disciplinarios es reservada hasta la decisión definitiva.
- Registro documental: Todo proceso debe contar con expediente físico y digital debidamente foliado.



- Trazabilidad: Cada actuación debe registrarse en el formato correspondiente (Registro de procesos), con fecha, responsable y etapa procesal.

Relaciones:

Gerencia, Secretaria General (Jurídica, Talento Humano), Jefe de área, Control Interno.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Quejas, denuncias o reportes disciplinarios	Ciudadanos, colaboradores, clientes	Dar inicio al proceso disciplinario
Informes internos	Jefes inmediatos / áreas de la Promotora	Identificar posibles faltas disciplinarias
Hallazgos de auditoría	Control interno / auditoría	Detectar incumplimientos o irregularidades
Solicitudes de entes de control	Organismos de control	Atender requerimientos externos
Evidencias (documentos, registros, testimonios)	Áreas internas / terceros	Soportar la investigación y análisis
Normativa vigente	Entidades regulatorias / marco legal	Garantizar cumplimiento legal

Salidas

Salida	Quién Recibe	Finalidad o Uso
Informes disciplinarios	Gerencia / entes de control	Documentar resultados del análisis
Conceptos disciplinarios	Áreas internas / directivos	Orientar toma de decisiones
Remisión a autoridad competente	Procuraduría, Personería u otros	Trasladar casos según competencia
Recomendaciones y alertas	Áreas de la Promotora	Prevenir reincidencias y mejorar procesos



Requerimientos disciplinarios	Colaboradores involucrados	Solicitar información o acciones
Expediente disciplinario archivado	Archivo / Talento Humano	Custodia y trazabilidad del proceso

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	• Recibir y radicar la queja o denuncia en el formato (Registro de procesos). • Programar las actuaciones preliminares e identificar presunta falta. • Solicitar información y recopilar pruebas iniciales.	Secretaría General (Jurídica)	• Registro de procesos • Solicitudes de información • Evidencias iniciales
Hacer	• Instruir la investigación formal, realizar audiencias y practicar pruebas. • Formular cargos cuando existan méritos suficientes. • Garantizar la defensa del investigado.	Secretaria General (Jurídica)	• Actas de audiencias • Formulación de cargos • Comunicaciones al investigado
Verificar	• Supervisar que se cumplan los términos y el debido proceso. • Revisar actas, decisiones y pruebas por parte del Comité. • Validar la legalidad de la decisión y su comunicación formal.	Control Interno	• Actas de revisión • Registro actualizado • Decisiones firmada
Actuar	• Emitir la decisión disciplinaria mediante acta formal. • Ejecutar sanciones o remitir el archivo definitivo. • Registrar antecedentes disciplinarios en el sistema institucional.	Gerencia General	• Acta de decisión • Registro de sanciones • Informe de cierre



Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Asesor Jurídico o Legal/ secretario(a) General – Auxiliar Administrativo
Tecnológico	Equipo de cómputo, acceso a plataformas institucionales
Documental	Informes disciplinarios, archivos de gestión, Manual de Funciones, historial de actuaciones
Físico / Logístico	Oficina, herramientas de archivo, espacio para manejo de expedientes

Controles del Proceso

- Registro formal de todas las actuaciones.
- Validación de competencia antes de iniciar actuaciones.
- Verificación de que todas las actuaciones respeten el debido proceso y los principios disciplinarios.
- Seguimiento a cada fase del procedimiento disciplinario (verificación, análisis, descargos, evaluación y cierre).
- Supervisión periódica de términos y cumplimiento de sanciones.
- Custodia de expedientes disciplinarios físicos y digitales.
- Revisión de conceptos y recomendaciones por parte del área jurídica o comité disciplinario.
- Monitoreo de casos abiertos hasta su cierre.
- Verificación del cumplimiento de recomendaciones y acciones correctivas.

Procedimientos Asociados

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - GCDI - 01	Actuaciones Disciplinarias Verbales
PR - GCDI - 02	Actuaciones Disciplinarias Ordinarias

D. Procesos de Evaluación a la Gestión Institucional

Los procesos de evaluación y mejora continua tienen como objetivo medir, controlar y optimizar el desempeño de la organización. Incluyen el seguimiento a indicadores de gestión, la evaluación de la satisfacción del cliente, auditorías internas, control de calidad y la implementación de acciones correctivas y de mejora. Este nivel asegura la retroalimentación constante del sistema de gestión,



permitiendo a la promotora adaptarse a las dinámicas del sector turístico y de eventos, e incrementar su competitividad y posicionamiento en el mercado.

Procesos de Evaluación y control.

Código: Identificador Único	Nombre del Proceso
CP - EGIN - 01	Evaluación a la Gestión Institucional

21.16 PROCESO: EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Código: CP – EGIN - 01

Propósito

Medir, analizar y evaluar de manera sistemática el desempeño global de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S., verificando la coherencia entre los resultados obtenidos y los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Este proceso tiene como finalidad fortalecer la toma de decisiones, garantizar la mejora continua y promover la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión institucional.

Objetivo

Evaluar de manera independiente, objetiva y sistemática el desempeño institucional de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S, mediante auditorías internas, seguimiento a planes de mejoramiento, monitoreo del mapa de riesgos, verificación del cumplimiento normativo y la formulación de recomendaciones, con el fin de fortalecer el control interno, la eficiencia administrativa y la toma de decisiones de la gerencia.

Alcance

El proceso inicia con la recepción, consolidación y análisis de la información generada por las áreas responsables y los diferentes grupos de interés institucional que sirven como insumo para la evaluación.

Incluye la planeación de auditorías, ejecución de revisiones, emisión de informes, formulación de recomendaciones, requerimientos de planes de mejoramiento y seguimiento periódico.



Finaliza con la entrega de informes, planes de mejoramiento y reportes obligatorios ante la entidad y los entes de control.

Responsables

Control Interno	Valida los datos y asegura la integridad de la información
Gerencia General	Aprueba los resultados y lidera la toma de decisiones.
Administrativa y Financiera	Coordina la medición, consolida información y genera informes.
Jefes de Área	Reporte de información y ejecución de planes

Descripción General del Proceso

El proceso de Evaluación a la Gestión Institucional comprende la verificación de la eficiencia, eficacia, economía y cumplimiento de los procesos internos de la entidad. A partir de la información suministrada por las dependencias, se programan y ejecutan auditorías internas, se consolidan hallazgos, se formulan recomendaciones y se establecen planes de mejoramiento.

Asimismo, el proceso realiza seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento, verifica el avance de las acciones correctivas y monitorea la actualización del mapa de riesgos institucional. También gestiona los reportes y cargues en plataformas externas, como SIA Contralorías, y las obligaciones de transparencia en la página web institucional.

El proceso acompaña de manera permanente a la Gerencia General mediante alertas tempranas, asesoría en riesgos y retroalimentación estratégica para la mejora continua.

Condiciones Generales

- Periodicidad: La evaluación se realizará trimestralmente y al cierre anual.
- Fuentes de información: Toda la información debe provenir de registros oficiales institucionales.
- Validación: Los resultados deben ser verificados por Control Interno antes de su publicación.
- Mejora continua: Las desviaciones detectadas deben convertirse en oportunidades de mejora.
- Transparencia: Los resultados consolidados serán presentados a la Junta Directiva y divulgados según la política de transparencia.



Relaciones: Gerencia, Secretaria General, Administrativa y Financiera, Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Entradas

Entrada	Quién Entrega	Finalidad o Uso
Información y reportes de cada área	Dependencias internas	Insumo para auditorías y seguimiento
Documentación institucional (actas, informes, procesos)	Áreas responsables	Verificación de cumplimiento y control
Mapa de riesgos	Líderes de proceso	Monitoreo del sistema de control interno
Lineamientos normativos	Entes de control y marco legal	Cumplimiento normativo
Resultados de auditorías externas	Contraloría y entes de control	Consolidación y seguimiento
Solicitudes de evaluación o acompañamiento	Gerencia General	Asesoría y control técnico

Salidas

Salida	Quién Recibe	Uso o Finalidad
Informes de auditoría interna	Gerencia General / áreas	Mejora continua y toma de decisiones
Planes de mejoramiento	Dependencias responsables	Corrección de hallazgos
Seguimiento a planes de mejoramiento	Entes de control / Gerencia	Verificación de cumplimiento
Actualización y seguimiento del mapa de riesgos	Todas las áreas	Control interno y gestión preventiva
Reportes a SIA Contralorías	Entes de control	Cumplimiento de obligaciones
Publicaciones en Transparencia	Ciudadanía / entes externos	Garantía de publicidad y acceso a la información

Desarrollo del Proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
Planear	- Definir los indicadores clave de desempeño (KPIs). - Establecer la metodología de	Administrativa y Financiera / Gerencia	- Matriz de indicadores - Cronograma de evaluación



	medición y consolidación. • Programar calendario de revisión trimestral.		
Hacer	• Recopilar información cuantitativa y cualitativa por área. • Validar reportes y consolidar resultados institucionales. • Elaborar matriz de evaluación de cumplimiento.	Administrativa y Financiera / Control Interno	• Informes de gestión • Matriz de cumplimiento
Verificar	• Comparar resultados obtenidos con metas planificadas. • Identificar desviaciones y causas raíz. • Presentar resultados en comité de dirección.	Gerencia / Control Interno	• Informe de evaluación • Actas de comité
Actuar	• Implementar acciones correctivas y preventivas. • Actualizar el plan de mejora institucional. • Comunicar resultados a la Junta Directiva y Control Interno.	Gerencia / Administrativa y Financiera	• Plan de mejora • Reporte a Junta Directiva

Recursos Necesarios

Tipo de Recurso	Descripción
Humano	Profesional Universitario – Control Interno
Tecnológico	Computador, software ofimático, acceso a plataformas externas
Documental	Informes, actas, proceso, registros, normatividad
Físico / Logístico	Oficina, mobiliario, archivo

Controles del Proceso

- Revisión trimestral de cumplimiento de metas.
- Validación cruzada de indicadores.
- Aprobación del informe por Gerencia.
- Seguimiento al plan de mejora.



Procedimientos Asociados al Proceso

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
PR - EGIN - 01	Realizar Auditorías Administrativas Internas
PR - EGIN - 02	Formulación, Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento
PR - EGIN - 03	Medición de la Gestión Institucional

22. INSTRUCTIVO DE USO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Este instructivo establece las directrices para la correcta consulta, interpretación y aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos, con el fin de asegurar su uso adecuado como herramienta de gestión institucional.

1. Alcance

El presente instructivo aplica a todos los servidores, colaboradores y contratistas de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. que participen en la ejecución, seguimiento y mejora de los procesos institucionales.

2. Acceso al Manual

El Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra disponible en el repositorio digital institucional administrado por la Oficina Administrativa y Financiera. Todos los usuarios deberán consultar la versión vigente, debidamente controlada y actualizada en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

3. Estructura del Manual

El Manual está organizado de acuerdo con el mapa de procesos de la entidad, el cual se clasifica en:

- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de evaluación

Cada proceso incluye su caracterización (CP) y procedimientos (PR). Los demás documentos asociados al proceso (formatos, instructivos, documentos de



referencia interna, manuales, entre otros) podrán ser consultados en el Listado Maestro de Documentos.

4. Lineamientos para su uso

- Consultar siempre la versión vigente del Manual antes de iniciar cualquier actividad administrativa.
- Aplicar los procedimientos conforme a las actividades, responsables y controles definidos.
- Utilizar los formatos institucionales codificados (FO) para el registro de la información en el Listado Maestro.
- Verificar los indicadores (KPI) asociados a cada proceso para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Reportar a la Oficina Administrativa y Financiera cualquier inconsistencia, necesidad de actualización o mejora identificada.

5. Responsabilidades

- **Funcionarios:** Aplicar los lineamientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- **Líderes de proceso:** Garantizar la correcta implementación, seguimiento y mejora de los procesos y procedimientos bajo su responsabilidad.
- **Oficina Administrativa y Financiera:** Administrar, actualizar, divulgar y controlar el Manual y sus documentos asociados.
- **Comité de Gestión y Desempeño:** Aprobar, hacer seguimiento y evaluar la implementación del Manual, así como definir acciones de mejora.

6. Control y cumplimiento

El uso adecuado del Manual será objeto de seguimiento mediante los procesos de evaluación y control interno. El incumplimiento de los lineamientos establecidos podrá dar lugar a las acciones administrativas correspondientes.

Este instructivo busca promover el uso efectivo del Manual como una herramienta clave para la estandarización de procesos, la mejora continua y el fortalecimiento de la gestión institucional en la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S.

23. CONTROL DE VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El Manual de Procesos y Procedimientos de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S. es un documento de carácter dinámico, sujeto a control de versiones y actualización permanente. En consecuencia, toda modificación deberá realizarse



de manera formal, debidamente justificada y aprobada por las instancias competentes.

La versión vigente del Manual será la única con validez administrativa y de obligatorio cumplimiento, por lo que se deberá evitar el uso de copias físicas o digitales no controladas. Cada actualización deberá incluir la identificación clara de los cambios realizados, la fecha de aprobación y el responsable de su emisión, con el fin de asegurar la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información.

Así mismo, la Oficina Administrativa y Financiera será responsable de su custodia, divulgación y publicación en el repositorio digital institucional, garantizando el acceso oportuno a todos los usuarios y promoviendo su correcta aplicación en el desarrollo de los procesos institucionales.

24. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL MANUAL

Este proceso se desarrolla de manera continua y sistemática, bajo la responsabilidad directa de cada líder de proceso, quien actúa como garante del cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual.

Cada líder de proceso tiene la función de supervisar la ejecución de las actividades conforme a los procedimientos definidos, verificando que se cumplan los estándares de calidad, tiempos de respuesta y resultados esperados. Para ello, se apoya en herramientas de seguimiento como indicadores de gestión, listas de chequeo y mecanismos de control interno, los cuales permiten medir el desempeño y detectar posibles desviaciones.

Asimismo, la evaluación contempla la identificación de oportunidades de mejora, riesgos operativos y necesidades de ajuste en los procesos, derivadas de cambios en el entorno, en la normativa aplicable o en la dinámica propia del sector turístico y de eventos. En este sentido, los líderes de proceso deben documentar y reportar los hallazgos relevantes, proponiendo acciones correctivas, preventivas o de mejora que contribuyan a la optimización continua de las operaciones.

En consecuencia, el proceso de evaluación y seguimiento no solo garantiza el cumplimiento del manual, sino que también promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la eficiencia operativa y la calidad en la prestación de los servicios, fortaleciendo así la competitividad de la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S.



25. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y JURÍDICOS

A

Acción correctiva: Medida adoptada para eliminar la causa de una no conformidad detectada, evitando su recurrencia dentro de los procesos institucionales.

Acción preventiva: Medida implementada para eliminar la causa de una potencial no conformidad antes de que ocurra, dentro del marco de mejora continua.

Acta de Conciliación: Documento oficial que deja constancia de un acuerdo alcanzado entre las partes en conflicto, con fuerza ejecutiva conforme al artículo 64 de la Ley 446 de 1998.

Archivo de gestión: Conjunto de documentos en trámite o de uso frecuente, generados y conservados en las dependencias de la entidad, de acuerdo con la Ley 594 de 2000.



B

Backup: Copia de seguridad de información que garantiza su recuperación en caso de pérdida.

Baja de bienes: Proceso mediante el cual se retira un bien del inventario por obsolescencia o daño.

Bien mueble: Elemento físico que puede trasladarse (equipos, mobiliario, vehículos).

Bien inmueble: Propiedades que no pueden desplazarse (edificios, terrenos).

Bien público: Elemento material o inmaterial propiedad del Estado, destinado a la prestación de un servicio público o al cumplimiento de una función administrativa.



C

Cadena de valor institucional: Conjunto ordenado de procesos y subprocesos mediante los cuales la Promotora genera bienes o servicios de valor para la comunidad y los grupos de interés.



Ciclo PHVA: Modelo metodológico de mejora continua (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), base del enfoque de gestión del MIPG y de la estructura de procesos institucionales.

Conciliación contable: Comparación entre inventario físico y registros financieros.

Control Interno: Sistema integral implementado por las entidades públicas para garantizar la eficiencia, la transparencia y la legalidad en la gestión administrativa.

Control de versiones: Mecanismo documental mediante el cual se registra la evolución de un manual, formato o procedimiento, asegurando la trazabilidad y validez de cada actualización.

Correspondencia oficial: Toda comunicación escrita que se recibe o envía en nombre de la entidad, la cual debe registrarse y archivar conforme al procedimiento de gestión documental.

Cuenta de cobro: Documento mediante el cual el contratista acredita la ejecución de actividades y solicita el pago de honorarios, conforme a lo dispuesto en su contrato de prestación de servicios.

D

Debido proceso: Garantía constitucional que asegura la legalidad, imparcialidad y derecho de defensa.

Defensa judicial: Conjunto de actividades jurídicas destinadas a proteger los intereses de la entidad en procesos judiciales o administrativos.

Denuncia: Comunicación que pone en conocimiento hechos irregulares o presuntamente ilícitos.

Diagnóstico técnico-jurídico: Instrumento analítico que permite identificar la situación normativa, documental y procedimental de la entidad, con el fin de diseñar estrategias de mejora institucional.

Disponibilidad presupuestal: Documento que certifica la existencia de recursos para comprometer un gasto.

Documento controlado: Versión oficial de un documento institucional aprobado y registrado en el sistema de gestión de calidad o de procesos, cuya modificación requiere autorización formal.



E

EICE (Empresa Industrial y Comercial del Estado): Entidad descentralizada de naturaleza jurídica pública, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, que actúa bajo las reglas del derecho privado en sus operaciones (Ley 489 de 1998).

Ejecución presupuestal: Desarrollo de los compromisos y obligaciones derivados de la ejecución del presupuesto anual aprobado.

Evaluación institucional: Proceso sistemático de revisión del cumplimiento de metas, indicadores y resultados, enmarcado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

F

Falta disciplinaria: Conducta contraria a los deberes, prohibiciones o inhabilidades del servidor público.

Formato Operativo: Documento estandarizado que sirve como evidencia de una actividad dentro de un procedimiento. Cada formato está codificado y controlado por versión.

G

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas orientadas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida o recibida por la entidad.

Gestión por procesos: Enfoque de administración institucional basado en la identificación, control y mejora de los procesos que contribuyen al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.

Grupos de interés: Personas, comunidades o instituciones que se ven directa o indirectamente afectadas por las decisiones, actividades o resultados de la Promotora.



I

Indicador (KPI): Medida cuantitativa o cualitativa utilizada para evaluar el desempeño de un proceso o procedimiento.

Indicador de gestión: Medida cuantitativa o cualitativa que permite evaluar el cumplimiento de metas y objetivos.

Informe de supervisión: Documento que evidencia la verificación y seguimiento a la ejecución de un contrato o proyecto institucional.

Infraestructura tecnológica: Equipos, software, redes y dispositivos que soportan la operación institucional.

Insumos: Recursos humanos, financieros, físicos o tecnológicos requeridos para ejecutar un proceso o procedimiento.

Investigación disciplinaria: Etapa en la que se adelantan actuaciones para determinar la existencia de falta y responsabilidad.

J

Junta Directiva: Máximo órgano de dirección de la Promotora, responsable de definir las políticas generales, aprobar el plan estratégico y supervisar la gestión gerencial.

K

KPI (Key Performance Indicator): Indicador clave de desempeño utilizado para medir el logro de los objetivos estratégicos o la eficacia de los procesos.

L

Levantamiento de información: Etapa inicial del diagnóstico institucional en la que se recopilan documentos, formatos y evidencias de los procesos vigentes o históricos.

Línea misional: Conjunto de procesos orientados directamente a cumplir la misión institucional (en este caso, la promoción turística, cultural y de eventos).



M

MECI (Modelo Estándar de Control Interno): Marco normativo adoptado por las entidades públicas colombianas para garantizar la transparencia, la eficiencia y la gestión del riesgo en la administración pública.

Mejora continua: Principio de gestión que promueve la identificación constante de oportunidades para optimizar procesos, reducir errores y aumentar la eficiencia institucional.

MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): Marco de gestión pública en Colombia que integra la planeación, ejecución, evaluación y control, buscando fortalecer la gestión del Estado y generar valor público.

N

Normalización documental: Proceso mediante el cual se estandarizan los procedimientos y formatos para garantizar uniformidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Notificación judicial: Comunicación formal de una decisión o actuación procesal que genera efectos legales y plazos de respuesta.

P

Petición: Solicitud de información, documentos o trámites.

PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar): Ciclo metodológico de gestión y mejora continua adoptado por el MIPG, aplicado en la descripción de todos los procedimientos institucionales.

Plan de acción: Instrumento operativo que define actividades, responsables, plazos e indicadores para el cumplimiento de objetivos estratégicos.

Plan Institucional: Documento que define los objetivos, estrategias y metas a mediano y largo plazo.

Plan Administrativo: Documento que define los objetivos, estrategias y metas a nivel administrativo para la respectiva vigencia.

Presupuesto: Instrumento de planificación financiera que establece ingresos y gastos para un período determinado.



Procedimiento: Serie de pasos o actividades secuenciales mediante los cuales se ejecuta un proceso, siguiendo criterios definidos de responsabilidad, control y registro.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios de valor para los usuarios o la comunidad.

Poder: Documento que acredita la representación judicial de la Promotora ante autoridades competentes.

Promotora de Eventos y Turismo S.A.S.: Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) encargada de planear, gestionar y ejecutar proyectos turísticos, culturales y de promoción de ciudad en Manizales.

Q

Queja: Manifestación de inconformidad por la conducta o actuación de un servidor público.

R

Reclamo: Exigencia relacionada con la prestación de un servicio o la atención recibida.

Registro documental: Evidencia física o digital de la ejecución de un procedimiento o actividad.

Riesgo institucional: Posible evento que, de materializarse, puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad; se gestiona a través de la matriz de riesgos.

S

Sanción disciplinaria: Consecuencia impuesta por la autoridad competente tras comprobar una falta.

Seguimiento Estratégico: Evaluación periódica de resultados y avances frente a las metas proyectadas



Seguimiento institucional: Actividad de control y verificación de las metas, indicadores o compromisos de cada área.

Sistema de gestión: Conjunto de políticas, procesos, procedimientos y recursos que permiten dirigir y controlar la entidad para el cumplimiento de sus fines.

Socialización institucional: Proceso mediante el cual se divulgan internamente los resultados, manuales o decisiones estratégicas para su apropiación por el personal.

Soporte técnico: Conjunto de acciones destinadas a mantener la funcionalidad de equipos y sistemas.

Sugerencia: Recomendación para mejorar procesos, servicios o atención.

Supervisión contractual: Función de control ejercida sobre la ejecución de contratos, para verificar su cumplimiento técnico, financiero y jurídico.

T

Trazabilidad: Capacidad de rastrear la historia, aplicación o localización de un documento o proceso desde su origen hasta su cierre.

Transparencia: Principio rector de la función pública que implica rendición de cuentas, acceso a la información y uso responsable de los recursos públicos.

V

Valor público: Resultado positivo generado por la acción institucional en beneficio de la comunidad, que contribuye al desarrollo económico, social o cultural.

Versión documental: Edición vigente y controlada de un documento institucional, identificada mediante código, número y fecha de emisión.