

MANUAL DE PROCESOS

INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO

Versión - 2011

	<u>PÁG.</u>
INTRODUCCIÓN	1
I. OBJETIVOS DEL MANUAL	
GENERAL	3
ESPECIFICOS	3
II. BASE LEGAL	4
III. GLOSARIO	5
IV. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	
GESTIÓN POR PROCESOS	10
MAPA DE PROCESOS	12
ESQUEMA GRAFICO DE MAPA DE PROCESOS	14
MACRO- PROCESO	
PROCESO	
SUBPROCESO	
PROCEDIMIENTO BÁSICO	
V. RELACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y	
PROCEDIMIENTOS BÁSICOS	15

INTRODUCCIÓN

Los procesos de gestión forman parte de uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; lo cual, debe ser plasmado en un manual práctico que sirva como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores del Instituto, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

En ese contexto se ha preparado el manual de procesos, como una herramienta que permita al Instituto, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios de los Centros de Recreación bajo su administración.

El ISTU, consciente de la necesidad de ofrecer cada vez mejores servicios, ha decidido realizar inicialmente una revisión de los procesos para actualizarlos, y así adecuarlos a los cambios progresivos y de modernización que se han presentado en la legislación vigente y en las condiciones del entorno, que incluye los avances tecnológicos del país.

Teniendo en cuenta dichos aspectos, se ha preparado el presente Manual de Procesos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades dentro del Instituto.

Este Manual constituye parte integral de la documentación total, implementada por la actual administración, conociendo de antemano el compromiso de las dependencias en su ejecución y revisión permanente para la debida actualización.

Así mismo este documento está estructurado en dos componentes, el primero en lo correspondiente al Institucional, teórico-conceptual, normativo y por último se describe la metodología de la elaboración del mismo; en el segundo se desarrollan los macro-procesos. Contiene además, las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades, así como un glosario en la parte final que permite la aclaración de algunos términos.

I. OBJETIVOS DEL MANUAL

General:

El Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se desarrollen y se solidifiquen para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno.

Específicos:

- ✓ Describir los procesos sustantivos del Instituto especificando los procedimientos básicos que lo conforman, con el fin de dotarlo de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales.
- ✓ Puntualizar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos.
- ✓ Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- ✓ Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.

- ✓ Establecer las Políticas y Lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- ✓ Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos.

II. BASE LEGAL

El presente manual se emite de conformidad a las atribuciones establecidas en el Artículo 17 de la Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo.

III. GLOSARIO

Misión:

Constituye la razón de ser o propósito para el cual fue creado el Instituto que permite distinguirlo de las demás en cuanto a sus objetivos, operaciones, usuarios, tecnología, servicios, talento humano, valores, políticas fundamentales y su responsabilidad frente a la sociedad.

Visión:

Conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que el Instituto es y quiere ser en el futuro.

Sistema:

Conjunto organizado de elementos, coordinados, interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario para alcanzar unos objetivos específicos.

Proceso / subproceso:

Grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la Entidad para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos del Instituto.

También puede definirse como una serie de tareas de valor agregado que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un servicio. Para efectos de esta metodología, el proceso es la esencia o razón de ser de cada dependencia y los subprocesos corresponden al propósito de la estructura interna, formal o informal, de cada una de ellas. Un proceso se caracteriza por tener un comienzo y un fin; inicia con determinada actividad o evento y finaliza con otro; tiene siempre una secuencia que ubica cada paso en un determinado lugar.

Etapas o fases del proceso:

Son las diferentes acciones que deben realizarse en forma secuencial, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio objeto del proceso.

Control:

Toda acción que tienda a minimizar riesgos, a analizar el desempeño de las operaciones evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

Punto de control:

Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento, con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.

Efectividad:

Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos.

Eficacia:

Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período determinado.

Eficiencia:

Maximización de los insumos por parte de los funcionarios para generar servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

Factor crítico de éxito:

Identificar lo que hace muy bien la organización que le permite alcanzar objetivos y resultados positivos. Función Grupo de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la dependencia. También puede definirse como la parte de un proceso.

Gestión:

Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.

Manual:

Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica, para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o el manejo.

Mejoramiento continuo:

Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una Organización, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos.

Método:

Significa el camino para seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.

Políticas de Control:

Son los lineamientos generales o directriz, que sirve fundamentalmente para orientar la ejecución del proceso y facilitar la toma de decisiones.

Servicio:

Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, generados por una organización con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad de un cliente o usuario.

Valor agregado:

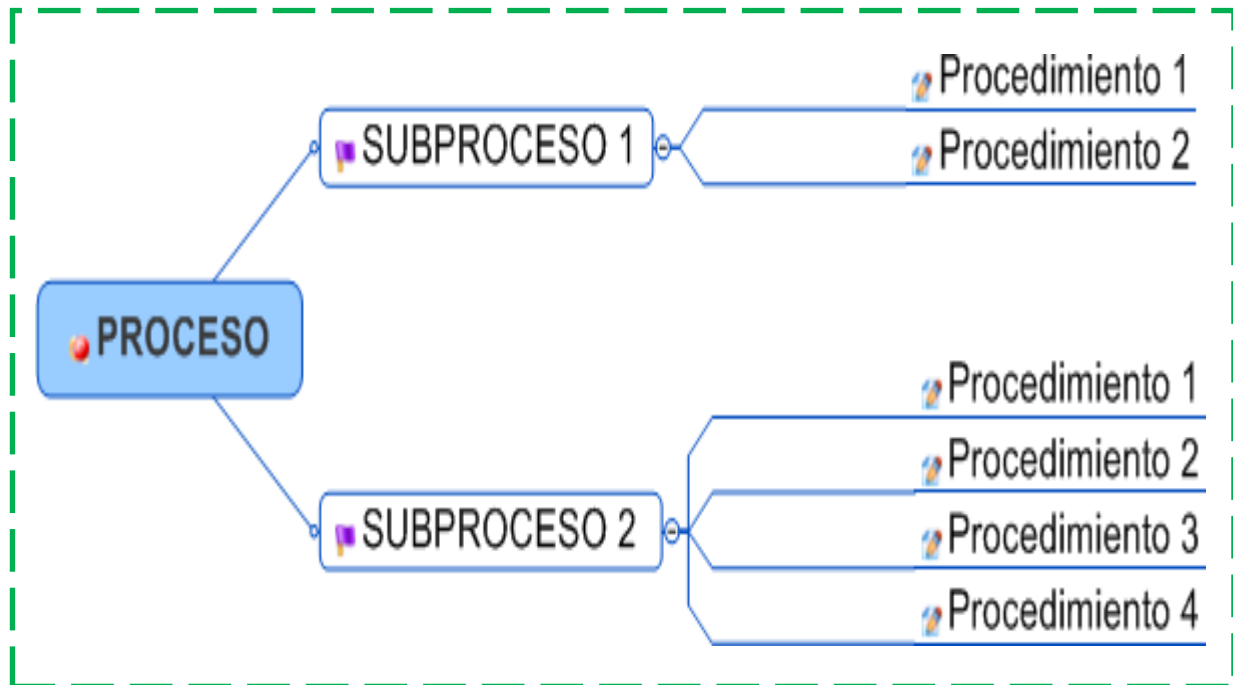
Aquellas acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio, que le interesan y representan valor tanto para el usuario como para el Instituto, orientadas a satisfacer una necesidad

IV. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El Modelo Estándar de Control Interno enfoca la estructura de la Institución en un modelo de operación por procesos viendo en este una estructura de fácil entendimiento y medición para la organización y que permita a la su vez desarrollar sus funciones sistemáticamente bajo parámetros de calidad.

GESTIÓN POR PROCESOS

La estructura por procesos presenta una secuencia de niveles: procesos, subprocesos y procedimientos (actividades y tareas). Dichos niveles responden a la necesidad de lograr entender la entidad desde el enfoque sistémico evidenciando relaciones y flujos de valor agregado. A continuación, se representa gráficamente los niveles de la estructura y su interrelación:



Un Proceso está formado por varios subprocesos y estos a su vez desagregados en procedimiento, los cuales corresponde a un conjunto de actividades y tareas que permiten obtener un servicio intermedio o final, que llegue al usuario del Instituto, satisfaciendo sus necesidades del servicio.

MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos determinado para el Instituto Salvadoreño de Turismo, se ha estructurado en un conjunto de diferentes macro-procesos, siendo:

MACRO PROCESOS:

- ✓ **Estratégicos**
- ✓ **Misionales**
- ✓ **De Apoyo, y**
- ✓ **De Control y Evaluación**

Cada uno de los tipos definidos cumple una función esencial y está compuesto de un conjunto de elementos que soportan el que hacer del Instituto y la mantienen sistemáticamente articulada y direccionada. De la misma manera, el mapa de procesos evidencia la cadena de valor del Instituto, bajo la cual cada proceso misional agrega valor a los servicios que se prestan a la comunidad.

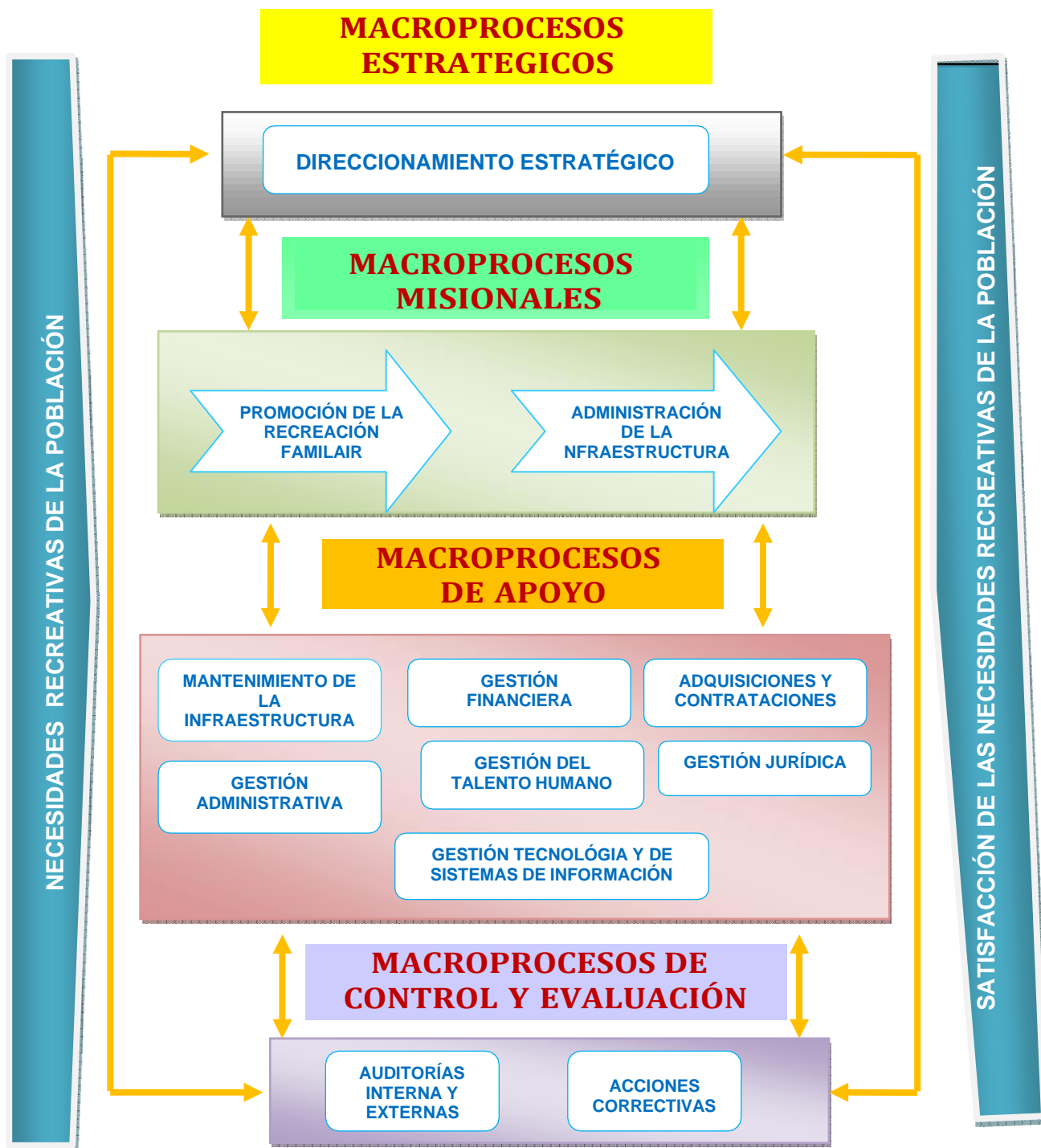
ENTRADAS DE PROCESOS (activan desarrollo de actividades de la entidad):

Las necesidades y requerimientos de los usuarios de los Centros de Recreación.

SALIDAS DE PROCESOS (resultado del proceso de transformación de la entidad):

Las principales salidas del mapa de procesos son el cumplimiento de metas y la satisfacción de necesidades.

MAPA DE PROCESOS



V. RELACIÓN DE MACROPROCESO, PROCESO, SUBPROCESO Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
ESTRATÉGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN, TRABAJO, ETC.
			GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS
			ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO Y LEY DE SALARIOS
		GESTIÓN DE COMUNICACIONES	MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS
			RENDICIÓN DE CUENTAS
			CAMPAÑAS INSTITUCIONALES
MISIONALES	PROMOCIÓN DE LA RECREACIÓN FAMILIAR	PROMOCIÓN DE LOS CENTROS RECREATIVOS	GENERACIÓN DE ESPACIOS PARA CONVIVENCIA SOCIAL
		COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN	PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACION CON OTRAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO O PRIVADO

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
	ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	CONSTRUCCIÓN DE OBRAS NUEVAS	REALIZACIÓN O COORDINACIÓN DE OBRAS CIVILES
		RECONSTRUCCIÓN O MEJORAS DE CENTROS DE RECREACIÓN	REALIZACIÓN O COORDINACIÓN DE OBRAS DE RECONSTRUCCIÓN O MEJORAS
APOYO	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	N/A	EJECUCIÓN O COORDINACIÓN DE OBRAS DE MANTENIMIENTO Y MEJORAS
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CONTROL ADMINISTRATIVO	RECEPCIÓN, REGISTRO Y ALMACENAMIENTO DE BIENES
			LEVANTAMIENTO , CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES
		APOYO LOGISTICO	APOYO LOGISTICO A DEPENDENCIAS INTERNAS
			RECIBO, DESPACHO, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA
	GESTIÓN FINANCIERA	CONTROL PRESUPUESTARIO	ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTOS DE PRESUPUESTO Y LEY DE SALARIOS
			MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
		PAGOS	PAGO DE REMUNERACIONES

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
			PAGO DE BIENES Y SERVICIOS
		REGISTROS E INFORMES	REGISTROS Y GENERACION DE ESTADOS FINANCIEROS
			ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE PERSONAL	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
			ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE EMPLEADOS
		EVALUACIONES	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
			EVALUACION CLIMA ORGANIZACIONAL
		FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	COORDINACION DE EVENTOS DE CAPACITACION
		GESTIÓN JURÍDICA	ASESORÍA JURIDICA INTERNA
	REALIZACIÓN DE TRÁMITES LEGALES		GESTIÓN DE TRAMITES Y ATENCIÓN DE PETICIONES
	ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES	DOCUMENTOS Y REGISTROS	ELABORACIÓN DE PLAN DE COMPRAS

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	
		COMPRAS Y CONTRATACIONES	ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE PROVEEDORES	
			LICITACIÓN O CONCURSO PÚBLICO	
			LIBRE GESTIÓN	
			CONTRATACIÓN DIRECTA	
	GESTIÓN TECNOLOGÍA Y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SOSTENIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (EQUIPOS, RED)	
			COORDINACIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS	
		SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PAGINA WEB O PORTAL DEL ISTU	
			ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIONES INTERNAS DEL ISTU DEL ISTU	
	CONTROL Y EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNAS	EVALUACIONES	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
			AUDITORÍAS	AUDITORÍAS INTERNAS
ACCIONES CORRECTIVAS		GESTIÓN DE MEJORAMIENTO	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS	
			CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS	