

**APORTES AL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL PROYECTO DE  
TRAZABILIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA COMO INICIATIVA PILOTO**



Universidad  
del Cauca

**MONICA YINETH HURTADO SANCHEZ. Cód. 25051064**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
POPAYAN-CAUCA  
2011**

**APORTES AL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL PROYECTO DE  
TRAZABILIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA COMO INICIATIVA PILOTO**



Universidad  
del Cauca

**MONICA YINETH HURTADO SANCHEZ. Cód. 25051064**

Trabajo de grado para optar el título de:  
**ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

Profesor Titular:  
**ANDRÉS JOSÉ CASTRILLÓN MUÑOZ**  
Mg. en Administración de empresas

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
POPAYAN-CAUCA  
2011**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

El Asesor académico y los jurados del trabajo de grado: **APORTES AL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL PROYECTO DE TRAZABILIDAD PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA COMO INICIATIVA PILOTO** realizado por: **MONICA YINETH HURTADO SANCHEZ**. Una vez revisado el informe final y aprobado el contenido del mismo, autorizan para que se realicen los trámites concernientes para optar el título profesional de Administración de Empresas.

---

Asesor Académico.

---

Firma del Jurado.

---

Firma del Jurado.

Popayán, \_\_de \_\_\_\_\_de 2011.

## AGRADECIMIENTOS

*Me es grato alcanzar el objetivo principal de mi carrera universitaria, al culminar con gran éxito y satisfacción mis estudios y convertirme en una profesional integra y orgullosa de ser Administradora de empresas, formada con un enfoque para emprender acciones, proponer y desarrollar ideas, que contribuyan y aporten a la sociedad.*

*Agradezco en primer lugar a Dios mi inseparable guía, por ser mi proveedor de sabiduría y bendecirme dándome la oportunidad de vivir experiencias inolvidables en la vida; y a mi familia por el amor, apoyo, y lucha de tantos años.*

*A la Secretaría de Planeación y la Coordinación Departamental de turismo de Gobernación del Cauca y a la Universidad del Cauca, quienes abrieron sus puertas desde el inicio de esta pasantía y me acogieron con gran afecto y agrado, haciéndome participe de un proyecto tan importante para el desarrollo de la región caucana. Permitiéndome vivir la experiencia administrativa que hoy fortalece mis conocimientos en materia de proyectos interinstitucionales, ampliando así mi visión empresarial y profesional integralmente.*

*A mis amigos y compañeros de Universidad, por todos los momentos compartidos y por las muchas horas de estudio juntos.*

*A mis tutores, Mg. Andrés José Castrillón Muñoz, asesor académico y Dr. Jaime Augusto Burbano Castillo, Asesor empresarial; por su guía, conocimientos e invaluable apoyo brindado; logrando juntos un excelente equipo para el desarrollo del trabajo de pasantía.*

*Al Phd. Ing Gustavo Adolfo Ramírez González, Director del proyecto Sistema de Trazabilidad Turístico y a la Mg. Ángela Chantre Astaiza por su cariño, consejo y apoyo en tan arduo proceso.*

*Al señor John Yanza, de la Oficina de apoyo al investigador en la Vicerrectoría de Investigaciones, por su colaboración y directrices en la primera etapa de mi pasantía.*

*A Luisa Fernanda Zapata, profesional universitaria de la coordinación de turismo departamental e integrante de la mesa departamental de turismo del Cauca, por su acompañamiento y trabajo conjunto en cada una de las etapas del proyecto.*

*A los estudiantes de II y IV semestre del programa de turismo de la Universidad del Cauca que me acompañaron en el trabajo de campo de la prueba piloto de trazabilidad turística, siendo proactivos y fieles colaboradores.*

*Por último y sin que se me escape, agradezco a todas las demás personas e instituciones que de una u otra forma me acompañaron y guiaron este proceso.*

*La Autora.*

## *DEDICATORIA*

*Esta nueva meta que hoy alcanzo la dedico con todo mi amor y agradecimiento a:*

*A Dios mi compañero, maestro y padre fiel por permitirme vivir y cumplir este sueño.*

*A mis padres, hermanas, hermano y sobrina, que han sido mi sostén en todos estos años de estudio y formación; por brindarme su amor, por cada instante de compañía, aliento y apoyo incondicional, por la esperanza que ponen en mí al creer en mis capacidades, dones y talentos para alcanzar cada proyecto que emprendo.*

*A mis familiares, amigos y demás personas que Dios ha puesto en mi camino durante esta trayectoria para bendición mía.*

***MÓNICA YINETH HURTADO SÁNCHEZ***

## CONTENIDO

	pág.
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCION.....	16
CAPITULO I.....	18
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	18
1.1 PROBLEMA.....	18
1.1.1 Descripción del problema.....	18
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	22
1.3.1 Objetivo general.....	22
1.3.2 Objetivos Específicos.....	22
CAPITULO II.....	24
2.ELEMENTOS TEORICO CONCEPTUALES.....	24
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	24
2.1.1 Definiciones básicas.....	24
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	29
2.2.1 Marco Referencial Teórico.....	34
2.2.2 Marco Referencial Normativo.....	39
2.3 MARCO REFERENCIAL.....	41

2.3.1 Reseña histórica .....	41
2.3.2 Naturaleza y Domicilo:.....	43
2.4 ASPECTOS ORGANIZACIONALES .....	44
2.4.1 Aspectos filosóficos.. .....	44
2.4.2 Representación y vocería .....	45
2.4.3 Categorías .....	45
2.4.4 Organigrama.....	46
2.4.5 Información sobre proyecto sistema piloto de trazabilidad turística. ....	48
CAPITULO III .....	51
3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO. ....	51
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA .....	51
3.2 ACCIONES DESARROLLADAS PARA CADA OBJETIVO.....	53
3.2.1 Objetivo 1.....	53
3.2.2 Objetivo 2.....	55
3.2.3 Objetivo 3.....	55
3.3 EL PROCESO EN SUS DIFERENTES ETAPAS, EX – ANTE, DURANTE Y EX.-POST DEL PROYECTO. ....	56
3.3.1 Elaboración del convenio, suscripción de póliza, y formalización de los documentos. ....	56
3.3.2 Propuestas y/o mejoras en los procedimientos administrativos del convenio.....	59
3.3.3 Ejecución de la prueba piloto de trazabilidad turística. ....	59
3.3.4 Resultados parciales de la prueba piloto del Proyecto Trazabilidad Turística del departamento del Cauca - fase I.....	60



CAPITULO IV .....	61
4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE COMPORTAN LA GESTIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS CON RECURSOS DEL PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA Y UNIVERSIDAD DEL CAUCA, EN DESARROLLO DEL PROYECTO SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO.....	61
4.1 FASES DE EVOLUCIÓN DEL PROYECTO SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURISTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO.....	61
4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE MANEJAN EN CADA UNA DE LAS INSTITUCIONES PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO.....	62
4.2.1 Identificación de trámites para la firma del convenio. ....	62
4.2.2 Identificación de los procesos actuales de las entidades que intervienen en el convenio. ....	63
4.3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS. ....	70
4.3.1 Estructura para documentar los procedimientos. ....	71
4.3.2 Registro del proyecto ante la Vicerrectoría de investigaciones de la Universidad del Cauca.....	75
4.3.3 Descripción de los procedimientos ya estructurados para la elaboración de convenios.....	80
4.3.4 Documentación del proceso para la elaboración del convenio interinstitucional. ....	82
4.3.5 Análisis del procedimiento.....	88
4.3.6 Documentación de la experiencia administrativa (procedimientos). ....	92

4.4 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	104
CAPITULO V .....	107
5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO .....	107
5.1 BASE DE DATOS .....	112
5.2 CONVOCATORIA A LOS DISTINTOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS Y ENTIDADES DE APOYO AL SECTOR. ....	112
5.3 SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	114
5.4 PROCESO DE ASOCIACIÓN DE LOS ACTORES AL PROYECTO.....	115
5.5 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE APOYO LOGÍSTICO PARA LA PRUEBA PILOTO Y COMERCIOS PARTICIPANTES. ....	115
5.6 EJECUCIÓN DE LA PRUEBA PILOTO DEL PROYECTO. (SEMANA SANTA 2011).....	116
5.7 DATOS SOBRE LOS RESULTADOS PRELIMINARES DE LA PRUEBA. (N DE TURISTA, PROCEDENCIA, NACIONALES O EXTRANJEROS).....	121
CONCLUSIONES .....	124
RECOMENDACIONES.....	126
BIBLIOGRAFIA.....	128

## LISTA DE TABLA

Tabla 1. Atractivos Turísticos identificados para la Promoción y el Posicionamiento del Cauca como Destino Turístico .....	20
Tabla 2. Indicadores socio-económicos del departamento del Cauca .....	21
Tabla 3. Simbología Básica para la Construcción de Procedimientos.....	27
Tabla 4. Cronograma de fechas para la firma y legalización del convenio. ....	70
Tabla 5. Hoja de registro de los procedimientos y sus actividades.....	71
Tabla 6. Estructura del formato de procedimientos de la Universidad del Cauca.	72
Tabla 7. Estructura del formato de procedimientos de la Gobernación del Cauca. .....	74
Tabla 8. Procedimiento de registro de proyecto .....	75
Tabla 9. Diagrama de flujo de proceso .....	83
Tabla 10. Diagrama de flujo de proceso .....	86
Tabla 11. Cuadro de análisis del procedimiento para la suscripción de convenios interinstitucionales .....	88
Tabla 12. Procedimiento para presentación de convenio de cooperación interinstitucional. ....	93
Tabla 13. Procedimiento para la elaboración de convenio de cooperación interinstitucional .....	95
Tabla 14. Procedimiento para la suscripción de convenios interinstitucionales entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca .....	98
Tabla 15. Diagnostico de la revisión del proceso.....	105
Tabla 16. Propuesta de mejoramiento .....	106

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Descripción del proyecto.....	50
Cuadro 2. Dependencias que intervienen en la elaboración del convenio.....	62

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del departamento del Cauca. ....	20
Figura 2. Ciclo PHVA.....	37
Figura 3. Mejora continua .....	38
Figura 4. Organigrama Secretaria de planeación departamental del Cauca .....	47
Figura5. Ordenanza No. 050 de 2009.....	48
Figura 6. Pagina web. Programa Lvmen Universidad el Cauca.....	53
Figura 7. Etapas de desarrollo del proyecto. ....	61
Figura 8. Mapa procesos Universidad del Cauca. ....	63
Figura 9. Proceso estratégico .....	64
Figura 10. Procedimiento de presentación de convenios contrato. ....	65
Figura 11. Proceso de apoyo.....	66
Figura 12. Elaboración de convenios y contratos. ....	66
Figura 13. Mapa de procesos Gobernación del Cauca.....	67
Figura 14. Actividades procesos gestión jurídica.....	69
Figura15. Datos de registro del proyecto .....	78
Figura 16. Diagrama de flujo –registro de proyecto .....	79
Figura 17. Procedimiento para presentación convenios y contratos.....	80
Figura 18. Procedimiento para elaboración de convenios y contratos.....	81
Figura 19. Diagrama de flujo.....	101
Figura 20. Diagrama de flujo.....	102
Figura 21. Diagrama de flujo.....	103
Figura 22. Convocatoria a través de los medios de comunicación. ....	113
Figura 23. Pagina electrónicas de registro de la Tarjeta Turista.....	116

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Decreto No. 0580 de 2009 .....	131
Anexo B. Resumen del Sistema Trazabilidad Turística. ....	136
Anexo C. Registro del Proyecto y documentos soportes. ....	143
Anexo D. Convenio 10912010 .....	149
Anexo E. Tarjeta turista piloto. ....	153
Anexo F. Circular No. 1. Convocatoria.....	154
Anexo G. Formato asistencia socialización proyecto Trazabilidad Turística.....	155
Anexo H. Ejemplo acta de compromiso .....	156
Anexo J. Folleto establecimientos asociados al proyecto. ....	158
Anexo K. Grupo staff de apoyo.....	160
Anexo L. Caracterización proceso planeación institucional- Universidad del Cauca. .....	163
Anexo M. Procedimiento presentación convenio- contrato .....	164
Anexo N. Caracterización proceso gestión jurídica- Universidad del Cauca. ....	166
Anexo P. Procedimiento elaboración convenio- contrato.....	167
Anexo Q. Caracterización proceso gestión financiera- Universidad del Cauca. ..	171
Anexo R. Caracterización proceso gestión jurídica- Gobernación del Cauca.....	172
Anexo S. Material – trabajo logístico prueba piloto de Trazabilidad Turística .....	173
Anexo T. Base de Datos .....	178

## **RESUMEN**

El estudio desarrolla el paso a paso de la gestión administrativa del proyecto de trazabilidad para la puesta en operación del Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a manera de prueba piloto, liderado por la Gobernación del Cauca conjuntamente con la Universidad del Cauca; que busca apoyar el logro de los objetivos propuestos por la Mesa Departamental de Turismo del Cauca (MDT) en el marco del convenio de competitividad turística en curso.

Además se analizan los procedimientos que se implementan en la Universidad del Cauca y en la Gobernación del Cauca para suscribir convenios de cooperación interinstitucional, así como las distintas actividades realizadas para la ejecución del proyecto durante su prueba inicial, aplicada en la época de Semana Santa en Popayán, midiendo la actividad turística en la región.

## **ABSTRACT**

This study develops step by step the administrative management of the traceability project for the operation of "System Traceability Tourist for the department of Cauca as a test pilot ", led by the Cauca Government in conjunction with the Cauca University, which aims to support the achievement of the objectives proposed by the "Mesa Departamental de Turismo del Cauca" in the framework of the agreement for tourism competitiveness in progress.

It also analyses the procedures that are implemented at Cauca University and the Cauca Government to sign agreements of interagency cooperation, and the various activities undertaken to implement the project during its initial test, applied during of Holy Week Popayán measuring tourism in the region.

## INTRODUCCION

El departamento del Cauca posee, a manera de patrimonio natural y cultural, gran diversidad de atractivos geográficos y paisajísticos; escenarios aptos para la observación de fauna y flora, y parques nacionales naturales con un excelente estado de conservación, con relativa buena accesibilidad y dotados con la infraestructura mínima requerida por el turista. El inventario del científico Álvaro José Negret da cuenta de que el Cauca posee 256 atractivos para promocionar y comercializar a corto y mediano plazo: 76 se ubican en cuatro parques nacionales naturales, 67 en Popayán urbana y alrededores, como patrimonio cultural, y otros 113 que pueden catalogarse como ecológicos, culturales y de aventura.

El poseer ventajas comparativas como las mencionadas no es suficiente para hacer competitivo al Cauca en materia turística. Se requiere de otros elementos que permitan diferenciar el producto turístico regional del que ofrecen otras regiones del país para hacerlo atractivo en el mercado global.<sup>1</sup>

En virtud de lo anterior se busca poner en evidencia la actividad turística en la región como apuesta potencial de gran importancia estratégica, para lo cual la *Secretaría de Planeación Departamental del Cauca*, la *Coordinación Departamental de Turismo* y las distintas instituciones que intervienen en dicha actividad como integrantes de la *Mesa Departamental de Turismo* (MDT) reglamentada mediante Decreto Departamental 0580 de diciembre de 2009, tienen como objetivo básico el desarrollo de proyectos estratégicos que contribuyan a un desarrollo turístico fundamentado en el legado cultural y étnico del departamento, con un enfoque de ecoturismo y turismo cultural.

---

<sup>1</sup> Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad. Documento Regional Cauca



En este marco se hace necesario contar con información actualizada y en tiempo real para la adecuada planificación y gestión de la actividad turística de manera que se cuente con el conocimiento requerido sobre este punto, siendo de vital importancia la estructuración y puesta en marcha de un Sistema de Información Turística para el departamento del Cauca, que ya ha sido inscrito en el marco de los objetivos previstos en el Plan Sectorial de Turismo para el Departamento.

En este contexto el propósito del presente trabajo consiste en la gestión administrativa del proyecto antes mencionado aportando desde la academia, al mejoramiento del proceso administrativo y la gestión de actividades de ejecución propias del proyecto denominado Sistema de trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto.

## CAPITULO I

### 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

#### 1.1 PROBLEMA

**1.1.1 Descripción del problema.** La puesta en operación de los diferentes proyectos inscritos en los convenios de competitividad turística suscritos con el Gobierno Nacional, el último de los cuales se encuentra en vigor hasta el 2012 (convenio firmado el 19 de noviembre de 2009 vigente por 3 años), en lo que respecta a la ejecución de los recursos públicos provenientes del presupuesto del departamento del Cauca para el desarrollo de la actividad turística conforme a lo preceptuado por la Ordenanza 050 de 2009, ha presentado dinámicas administrativas poco fluidas que carecen de protocolos documentados que posibiliten concretar, eficiente y eficazmente dichos emprendimientos. Cuando se trata de transferir recursos desde el ente territorial a instituciones idóneas que se encarguen de su ejecución, el panorama se complica aún más, por la excesiva cantidad de trámites que debe ser agotada en una y otra institución.

Actualmente, una de las prioridades que desde la Mesa Departamental de Turismo del Cauca debe concretarse en el corto plazo, y así se ha considerado en la matriz de compromisos que hace parte integral del convenio de competitividad en curso, es el Sistema de Información Turística, para lo cual el Gobierno Departamental, con recursos públicos destinados al desarrollo de esta actividad, deberá transferir para su pronta ejecución, los recursos reservados para el desarrollo del proyecto denominado Sistema de Trazabilidad Turística como ejercicio piloto, que adelantará un equipo interinstitucional liderado por el Grupo de Investigación de

Ingeniería Telemática de la Universidad del Cauca con la colaboración del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico y Regional (GITUR) del mismo Centro de Educación Superior y con la participación de quien suscribe este documento, estudiante del programa de Administración de Empresas del *Alma Máter*, que ha escogido esta actividad formativa como su opción de grado (pasantía).

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

El departamento del Cauca está localizado en el suroeste de la República de Colombia, entre las regiones andina y pacífica; se ubica entre los 00°58'54" y 03°19'04" de latitud norte y los 75°47'36" y 77°57'05" de longitud oeste. Con una superficie de 29.308 km<sup>2</sup>, contiene el 2.56 % del territorio nacional. Limita por el Norte con el departamento del Valle del Cauca, por el Este con los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá, por el Sur con Nariño y Putumayo y por el Oeste con el océano Pacífico, y posee una de las más importantes riquezas ambientales y de diversidad cultural del país como atractivos turísticos que pueden ser incorporados en la cadena económica asociada a esta importante dinámica. La tabla 1 ilustra algunos de estos atractivos levantados por el científico Álvaro José Negret Fernández.<sup>2</sup> La figura 1 presenta la ubicación del departamento del Cauca en Colombia y en América del Sur.

---

<sup>2</sup> Tomado, (sic) del libro en proceso de publicación titulado "El Desarrollo Turístico del departamento del Cauca (Colombia): Una Visión desde la Academia, del Magister Andrés José Castrillón Muñoz, 2010

**Figura 1.** Ubicación del departamento del Cauca.



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 1.** Atractivos Turísticos identificados para la Promoción y el Posicionamiento del Cauca como Destino Turístico

Región	No. de atractivos turísticos identificados	(%)
Parque Nacional Natural de Puracé	48	18.75
Parque Nacional Natural Munchique	7	2.73
Parque Nacional Natural Nevado del Huila	7	2.73
Parque Nacional Natural Isla Gorgona	14	5.47
Popayán urbano y alrededores	67	26.17
Macizo colombiano	20	7.81
Tierradentro	18	7.03
Silvia y Guambía	10	3.91
Salvajina	6	2.34
Valle del Patía	14	5.47
Litoral Pacífico	29	11.33
Región Nororiental	16	6.25
Total de atractivos turísticos identificados	256	100

**Fuente:** Castrillón Muñoz Andrés, con base en levantamiento de Álvaro José Negret Fernández, 1988

La Tabla 2, por su parte, incorpora algunos indicadores del departamento y su posición relativa con respecto a los mismos en el contexto colombiano, en la que se destaca cómo esta región está muy lejos del promedio nacional en muchos frentes, lo cual reafirma la importancia del Turismo como estrategia para avanzar hacia el fortalecimiento económico y el desarrollo social de la región y justifica el trabajo propuesto en esta área como opción de grado.

**Tabla 2.** Indicadores socio-económicos del departamento del Cauca

<b>Variables e indicadores</b>	<b>Cauca</b>	<b>Nación</b>
Extensión territorial (km <sup>2</sup> )	29.308	1.141.748
Participación territorial en el total nacional	2,57%	100,00%
Número de municipios, 2005	42	1.100
Población (Censo 2005)	1.268.937	42.888.592
Tasa de crecimiento población (estimada 1999-2015)	1,68%	1,79%
Participación población en total nacional, 2005	2,96%	100,00%
Porcentaje población urbana (Censo 2005)	38,02%	74,35%
Porcentaje población rural (Censo 2005)	61,98%	25,65%
Participación del PIB departamental en el total nacional, 2005p	1,76%	100,00%
Crecimiento promedio PIB (1990 – 2005)p	4,14	2,93%
PIB per cápita (\$ corrientes), 2005p	3.626.615	5.395.714
Población bajo la línea de pobreza (proyección), 2005	61,06%	49,74%
Población bajo la línea de indigencia (proyección), 2005	27,48%	15,65%
Distribución de ingreso (índice Gini <sup>1</sup> ), 2000	0,53	0,55
Población con Necesidades Básicas Insatisfechas, 2005	46,41%	27,63%
Tasa de desempleo, 2004	8,70%	12,60%
Tasa de analfabetismo, 2001	9,17%	7,52%
Déficit porcentual de cobertura en salud (régimen contributivo y Sisben), 2005	43,51%	29,24%

**Fuente:** DNP, Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad, junio 2007. P: Preliminar

En lo que atañe al desarrollo profesional como Administradora de Empresas, el trabajo desarrollado permitió vivir momento a momento la experiencia administrativa de gestión y ejecución de proyectos interinstitucionales que comprometen recursos públicos; y proponer protocolos para el mejoramiento de los procesos administrativos asociados con posibilidad de que sean homologados a otras experiencias similares.

La pasantía como modalidad de trabajo de grado permitió a la pasante aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de educación universitaria,

sustentándose en metodologías que ayudaron a desarrollar el tema objeto de estudio desde una dimensión académica y organizacional en el área técnico-administrativa del proyecto puesto en marcha.

### **1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

**1.3.1 Objetivo general.** Apoyar el logro de los objetivos propuestos por la Mesa Departamental de Turismo del Cauca (MDT) en el marco del Convenio de Competitividad Turística en curso, en lo relacionado con la puesta en operación de un Sistema de Trazabilidad a manera de prueba piloto, que permita implementar, posteriormente, el Sistema de Información Turística del departamento del Cauca.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- a.** Documentar la experiencia administrativa (procesos y procedimientos) que comporta la gestión de proyectos financiados con recursos del presupuesto del departamento del Cauca en pro del desarrollo de las actividades turísticas, conjuntamente con los aportes que la Universidad del Cauca, como entidad cofinanciadora, ha destinado para estos propósitos, en desarrollo del proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca.
  
- b.** Presentar propuestas de mejoramiento, si procede, a los procesos y procedimientos asociados al desarrollo del proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca de manera que estas puedan ser homologables a otros procesos similares entre las instituciones comprometidas con el desarrollo turístico del departamento del Cauca.

- c. Lograr los resultados administrativos y de ejecución de los recursos dispuestos para el logro de los resultados planteados en los objetivos del proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca, se concreten de manera eficiente y eficaz.

## CAPITULO II

### 2 ELEMENTOS TEORICO CONCEPTUALES

#### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

**2.1.1 Definiciones básicas.** A continuación se presentan algunas definiciones presentes en el citado trabajo.

- **Proceso.** “Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.
- **Clasificación de los Procesos:**<sup>3</sup>
  - **Estratégicos:** Se definen a partir del mandato constitucional que establece la obligación de aplicar Planes de Desarrollo en las entidades públicas de todo nivel, que deriven en planes de estratégicos de acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad y con sus funciones y objetivos.
  - **Misionales:** Corresponde al conjunto de actividades que debe realizar una entidad para cumplir con las funciones que le fija la Constitución y/o la Ley, de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica. Cada proceso Misional, debe responder a un objetivo específico derivado de las funciones definidas a la entidad de origen constitucional y/o legal que conduzca a satisfacer los requerimientos o necesidades básicas de la comunidad y/o grupos e interés.

---

<sup>3</sup> UNIVERSIDAD DEL CAUCA, Manual de Procesos y Procedimientos. Popayán, abril 01 de 2011. Pag. 5



- **De apoyo:** Incluyen aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos, estratégicos, misionales, y de evaluación; proveen servicios de utilidad para toda la organización en sus diferentes frentes.
  - **De evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- **Mapa de Procesos.** Herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos.
  - **Manual de Procesos.** Documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o toda una institución.
  - **Procedimientos.** Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consiste en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detallan la manera exacta que deben realizarse ciertas actividades.
  - **Esquema General de un Procedimiento.**
    - Nombre y/o logotipo de la Entidad.
    - Título del procedimiento.
    - Nombre del proceso.
    - Código versión y página.
    - Objetivo.
    - Alcance.
    - Responsable.
    - Documentos de referencia.

Contenido desarrollo.

Registros.

Anexos.

Elaborado por.

Revisado por.

Aprobado por.

- **Flujograma.** El flujograma es un método para describir gráficamente un proceso o procedimiento, mediante la utilización de símbolos y líneas. Estos son los símbolos mínimos que se requieren para diagramar adecuadamente un proceso o procedimiento, como lo podemos ver en la tabla 1. Además esta herramienta nos permite conocer y comprender los procesos y procedimientos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas.<sup>4</sup>

- **Importancia de los Flujogramas.**

- Estandariza la representación gráfica de los procesos de trabajo.
- Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo.
- Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos.
- Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.
- Facilita la ejecución del trabajo.
- Impide las improvisaciones y sus consecuencias.
- Evita el desvío y distorsión de las prácticas de la empresa.
- Provee elementos que facilitan el control del trabajo.

- **Ventajas.**




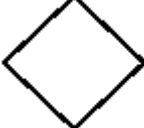
El empleo del flujograma para la representación gráfica del trabajo, tiene las siguientes ventajas:





---

<sup>4</sup> Departamento administrativo de la función pública. Bogotá D.C, Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos. cámara de comercio de Bogotá.

- Describe paso a paso de cada proceso y complementa la descripción literal facilitando su consulta.
- Engloba las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada en los resultados esperados.
- Verifica el desarrollo real del proceso y representa objetivamente aquello que ocurre cotidianamente en la rutina normal de trabajo.
- Facilita la comprensión rápida del trabajo.
- Describe cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo.
- Permite la visualización rápida e integrada de un proceso, facilitado el examen de los pasos, la secuencia y las responsabilidades de los ejecutantes.
- Identifica rápida y fácilmente los puntos débiles y fuertes del proceso.
- Propicia la visualización de la distribución del trabajo entre los empleados y entre las dependencias.

**Tabla 3.** Simbología Básica para la Construcción de Procedimientos.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indica la terminación del proceso o procedimiento.
	Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva, es decir una tarea o actividad.
	Representa una actividad predefinida expresada en otro diagrama.
	Representa una actividad de decisión o de conmutación.

	Representa una actividad combinada.
	Conector. Que se usa para representar una entrada o una salida dentro de la misma página o de una parte de un diagrama de flujo.
	Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso o procedimiento y aportar información para que este se desarrolle.
	Representa la terminación del proceso o procedimiento.

- **Formatos.** Son plantillas, documentos, tablas, entre otros, que nos sirven para registrar la información después de realizar o ejecutar las actividades.
- **Registros.** Son documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad como requisitos así como de la operación eficaz, deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperables.
- **Cliente interno:** “Son los empleados de la empresa que dependen de la producción de la producción de otros empleados”<sup>5</sup>

<sup>5</sup> KRAJEWSKI, Lee J. y RITZMAN, Larry P. Administración de operaciones: estrategia y análisis. 5 ed. Pearson Educación, 2000. 892 páginas. ISBN 9684444117, 9789684444119. Disponible en internet a través: [http://books.google.com/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA217&dq=cliente+interno+y+externo+en+una+organizacion&hl=es&ei=fTzcTb-IBYiitge7kbnBDw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=9&ved=0CE8Q6AEwCA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA217&dq=cliente+interno+y+externo+en+una+organizacion&hl=es&ei=fTzcTb-IBYiitge7kbnBDw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CE8Q6AEwCA#v=onepage&q&f=false)

- **Ciente externo:** Son las personas o empresas que compran el producto o servicio que ofrece nuestra organización.
- **Convenio:** “Acuerdos de voluntades, celebrado por entidades o con personas de derecho público o privado, que tienen por objeto el cumplimiento de una obligación de orden legal (para el cumplimiento de fines comunes)”<sup>6</sup>.

## 2.2 MARCO CONTEXTUAL.

- **Antecedentes.**<sup>7</sup> Aunque a partir de la primera mitad del siglo XX Popayán comienza a trascender en términos turísticos destacándose por sus tradiciones culturales y religiosas en épocas estacionales (Semana Santa y Festival de Música Religiosa), solamente hasta el año 1999, a partir de una iniciativa del desaparecido y eminente científico Álvaro José Negret Fernández, primer Vicerrector de Investigaciones de La Universidad del Cauca, acogida integralmente por las directivas universitarias de la época, comienza a tomar cuerpo la evaluación y análisis de esta importante actividad regional desde una óptica científica, con la participación activa del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico y Regional que inicia operaciones al tiempo en que el Sistema de Investigaciones del *Alma Máter* entra en vigor.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> VELEÑO QUINTERO, Martha Yaneth. Directora jurídica distrital. Concepto 63 de 2008 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

<sup>7</sup> Tomado, (sic) del libro en proceso de publicación titulado “El Desarrollo Turístico del departamento del Cauca (Colombia): Una Visión desde la Academia, del Magister Andrés José Castrillón Muñoz, 2010

<sup>8</sup> Es importante reseñar que a pesar de ello tienen gran importancia dentro de este proceso los esfuerzos que, aunque aislados, realizaron la Junta Permanente Pro-Semana Santa, la Oficina de Turismo del Cauca, posteriormente CAUCATUR (ya desaparecidas), la Fundación Universitaria de Popayán, el SENA regional, la Cámara de Comercio del Cauca, la Corporación de Carreras Intermedias del Cauca (UCICA) hoy Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, la Caja de Compensación Familiar del Cauca (COMFACAUCA), el Consejo Regional de Ciencia y Tecnología del Pacífico Colombiano y algunos empresarios privados que invirtieron recursos para dotar a Popayán y a la región con alguna infraestructura digna para el desarrollo de la actividad. Es clave resaltar aquí que a mediados del Siglo XX, se construyeron los Hoteles Turísticos de Silvia, Coconuco y Tierradentro en el gobierno del General Rojas Pinilla.

Como producto de esta determinación el Consejo Superior de la Universidad del Cauca, mediante Acuerdo 041 de 1999, aprueba el Programa de Turismo (que hoy cuenta con Registro Calificado proferido mediante Resolución del Ministerio de Educación Nacional e inició operaciones académicas en agosto de 2009); el Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico y Regional<sup>9</sup> genera dinámicas importantes, conjuntamente con los Grupos de Diseño Gráfico e Ingeniería Telemática como el Proyecto de Investigación y Desarrollo Tecnológico “Tampu: Portal Ecoturístico y Multicultural del Cauca”, en plena vigencia y visible a través de <http://www.tampu.com><sup>10</sup>; se adelantan trabajos de tesis de Pre-grado y de post-grado desde el programa de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca en esta área<sup>11</sup>; se presentan resultados de diferentes proyectos de investigación emprendidos por grupos de I+D de la Universidad del Cauca en escenarios nacionales e internacionales<sup>12</sup>; se inscribe, a instancias de las evaluaciones y gestiones de la Cámara de Comercio del Cauca, del Comité Asesor de Comercio Exterior (CARCE), del Centro Regional de Productividad e Innovación del Cauca (CREPIC) y del Consejo Regional de Competitividad del Cauca, la actividad turística como estratégica para el desarrollo del departamento

---

<sup>9</sup> Grupo de investigación que desde su creación en 1998 y según el escalafón conferido por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia (COLCIENCIAS) se ha mantenido como líder y es considerado como el de mayor nivel entre los grupos registrados por la entidad estatal en el área de las Ciencias Sociales Aplicadas a la temática del turismo.

<sup>10</sup> Base de conocimiento dispuesta por la Universidad del Cauca mediante la utilización efectiva de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que busca divulgar los atractivos que caracterizan a la región para posicionarla en el mercado turístico como un destino de talla mundial claramente diferenciado, una vez se logren estructurar productos turísticos consistentes con sus potencialidades enfatizando en su megadiversidad, su *Patrimonio* y sus *Culturas*, tal como ha quedado consignado en la apuesta consensuada inscrita en la Agenda Caucana de Ciencia y Tecnología.

<sup>11</sup> Entre los cuales merece destacarse el trabajo intitulado “Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para el Municipio de Popayán” desarrollado por tres estudiantes del programa de Administración Empresarial de la Universidad del Cauca. En cuanto a estudios de post-grado, vale la pena referenciar el trabajo “Estructuración de un Sistema de Formación y Educación del Talento Humano en Gestión Turística y Cultural en la Universidad del Cauca, que propone la implantación de un modelo que incorpora la participación de todos los actores en el proceso formativo, y que va desde considerar la sensibilización del niño en el hogar hasta el estudiante de postgrado, tomando en consideración la participación del empresario como definitiva para la consolidación y desarrollo de la actividad; este trabajo es el núcleo del trabajo académico de tesis de Maestría sustentada y aprobada por la Universidad Internacional de Andalucía (España) para conceder el Título de Magister en Gestión Pública del Turismo a quien suscribe el presente documento, el cual sirvió de sustento a la propuesta del programa de Turismo de la Universidad del Cauca, que ya inició operaciones.

<sup>12</sup> Divulgándose sus conclusiones en países como Suecia, Turquía, Reino Unido, Estados Unidos, México, España, Grecia, Guatemala, Cuba, Ecuador, Chile, Argentina, Portugal, entre otros, y en diversos foros nacionales de trascendental importancia.

en el Plan Regional Exportador promovido por el Ministerio de Industria Comercio y Turismo y se incorporan los resultados de los talleres realizados con los distintos actores regionales<sup>13</sup>, amén del proceso de integración del tejido social regional emprendido por la mesa turística de Visión Cauca, dirigida por el nodo coordinador de la que en su momento se denominó Red de Turismo y Cultura del Cauca.<sup>14</sup>

Se realizan reuniones con expertos para proponer la Visión Prospectiva del Turismo Caucano al 2020<sup>15</sup>, cuyos lineamientos se consideraron como referente para la estructuración de los diferentes Convenios de Competitividad Turística suscritos con el gobierno nacional, el último de los cuales estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2008, esperándose la suscripción de uno nuevo en el corto

---

<sup>13</sup> Jornadas participativas que comienzan a partir de febrero de 1999 con el Seminario sobre El Plan Nacional de Desarrollo “Cambio para Construir la Paz” y sus implicaciones en el departamento del Cauca, en el que se hicieron algunas críticas de fondo al tratamiento que se dio al departamento del Cauca en materia de desarrollo turístico a partir del estudio de Competitividad Turística elaborado por una firma consultora para el en ese entonces denominado Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Industria, Comercio y Turismo), y del Primer Foro sobre la actividad turística y Cultural en el departamento del Cauca, en marzo del mismo año, en el que actuó como conferencista principal el experto Raúl Jaramillo Panesso; durante el año 2000 se socializaron los resultados del trabajo denominado “Plan de Desarrollo Turístico Sostenible para el Municipio de Popayán” elaborado por tres estudiantes del Programa de Administración Empresarial de la Universidad del Cauca para optar a su título profesional; durante el 2001 se realizaron dos eventos de importancia: Uno en febrero con el objetivo de concretar las conclusiones sobre problemas y potencialidades del turismo caucano y el Taller de Competitividad Turística en 2001, a instancias de la convocatoria que hicieran el Gobierno Nacional (Ministerio de Desarrollo Económico, el Centro Regional de Productividad e Innovación del Cauca y los demás integrantes del nodo coordinador de la denominada Red de Turismo y Cultura del Cauca integrada a partir del ejercicio Visión Cauca; para el 16 de noviembre de 2001, se convocó a los actores regionales para concretar los compromisos que dieron lugar a los escenarios de futuro hacia el 2020 concertados en el proceso prospectivo llevado a efecto para estos propósitos. Posteriormente, entre el 2005 y el 2006, se participó activamente en las dinámicas convocadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la Cámara de Comercio del Cauca y el Departamento Nacional de Planeación para la definición de la apuesta productiva del Cauca en Turismo, en el marco de la Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad.

<sup>14</sup> El día 23 de agosto de 2001 en el marco del Taller de Competitividad Turística llevado a efecto con la presencia de una funcionaria del Ministerio de Desarrollo Económico y con la participación activa de la Doctora Ivonne Mejía, experta en mercadeo turístico, asesora del Ministerio del Medio Ambiente y del Doctor Campo Elías Bernal, ex - subdirector de COLCIENCIAS, integrante del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico de la Universidad del Cauca y asesor internacional en ecoturismo, se legitimó, ante un grupo de 60 asistentes relacionados con el turismo, la Red de Turismo y Cultura del Cauca y su nodo coordinador, con la participación de la Universidad del Cauca, el Sena Regional, la Junta Permanente Pro-Semana Santa, el Centro Regional de Productividad e Innovación del Cauca, el Banco de la República (Área Cultural) y la Red de ONG’s del Cauca.

<sup>15</sup> Se debe relieves aquí que de las definiciones resultantes de la jornada efectuada el día 16 de noviembre de 2001 con la participación de 30 instituciones, se obtuvieron los insumos básicos para plantear “eventos de futuro” por expertos externos reunidos en la sede de la Dirección General de Turismo en Bogotá durante los meses de diciembre de 2001 y enero de 2002 bajo la coordinación del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico de la Universidad del Cauca (GITUR) y que una vez articulados y evaluados por expertos locales en febrero de 2002 obtuvo el abanico de escenarios alternos y el “escenario apuesta” que dio origen al planteamiento de una visión del turismo caucano al 2020 y que se constituyeron como ejes modulares de los dos convenios de competitividad suscritos con el gobierno nacional y del que está por suscribirse próximamente.

plazo; se asume el concepto de tecnoculturalidad como fundamental para la diferenciación del producto turístico caucano, actualmente en desarrollo, en el marco de la Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad; se conforma el Centro de Atención para el Desarrollo Empresarial del Turismo (CADET) adscrito a la Cámara de Comercio del Cauca, que dio paso a la conformación de la Promotora Turística patrocinada por PROEXPORT y que actualmente presta sus servicios desde la Cámara de Comercio del Cauca a través del denominado Punto de Información Turística (PIT); se formaliza, a instancias del Ministerio del Medio Ambiente y de la Dirección Nacional de Parques Nacionales Naturales, con la participación y compromiso de varias instituciones regionales, la denominada Mesa de Ecoturismo que se encuentra en plena vigencia proponiendo proyectos y actividades de gran importancia para el desarrollo turístico regional.

A partir del año 2003 y por iniciativa del actual gobernador del departamento del Cauca, Dr. Guillermo Alberto González Mosquera, con el apoyo del Ministerio de Cultura y de diversas instituciones de la región, se crea la Corporación Gastronómica de Popayán y se institucionaliza el Congreso Nacional Gastronómico como el gran foro académico y de encuentro de los principales entendidos en esta materia a nivel nacional, con la presencia de importantes países invitados, constituyéndose este emprendimiento en antecedente para que la UNESCO confiera a Popayán, en el año 2005, la distinción como Primera Ciudad Gastronómica de América y que puede considerarse como el evento pionero para la desestacionalización de la temporada turística regional. Alrededor de las actividades del Congreso se crea el grupo de investigación en Patrimonio Gastronómico del Cauca, adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad del Cauca, con una activa participación en este evento.

El Programa “CAUCANÍZATE”, liderado por la Gobernación del departamento del Cauca entre los años 2005 y 2007 con la participación activa del departamento de Ciencias Humanas y Sociales y del Grupo Poliedro adscrito a esta instancia



académica del Alma Máter, se concreta como un importante esfuerzo para el fortalecimiento del arraigo y del sentido de pertenencia de las comunidades en los cuatro puntos cardinales de la geografía caucana; se destaca la gestión realizada por la Presidencia de la República para dar cuerpo al Centro de Convenciones de Popayán, proyecto que aunque ha debido afrontar algunas dificultades en cuanto a su gestión, se espera consolidar en el corto plazo; se adecúa la pista del Aeropuerto Guillermo León Valencia con ayudas para el aterrizaje nocturno de aeronaves; se desarrolla el proyecto Marca Región como estratégico para el posicionamiento del departamento en sus diversos frentes de acción; se da curso, por parte del gobierno nacional a importantes proyectos de conectividad vial con el vecino departamento del Huila y el Macizo Colombiano mediante las denominadas “Transversal del Libertador” y el “Corredor del Paletará”, con inversiones de 67 y 38 millones de dólares, respectivamente, que se convertirán en ejes estratégicos para la consolidación del turismo regional posibilitando a los habitantes del interior del país acceder a dos importantes enclaves arqueológicos de importancia mundial según la UNESCO como Tierradentro (Cauca) y San Agustín (Huila) y el Consejo Nacional de Política Económica y Social, con el beneplácito del Consejo de Ministros, en agosto de 2009 se da luz verde al Plan de Movilidad Vial de Popayán con una inversión de 260 mil millones de pesos.

Finalmente vale resaltar la promulgación y sanción de la Ordenanza No 050 de 11 de agosto de 2009 mediante la cual se adopta la política turística del Cauca, que se constituye en un modelo de desarrollo, en la carta de navegación por excelencia para el turismo regional hacia el 2019, con la participación activa del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico y Regional de la Universidad del Cauca (GITUR), el cual, durante todo el proceso, asumió la coordinación, sistematización y sustentación ante los actores del turismo regional, el Gobierno departamental y la Honorable Asamblea Departamental del Cauca en su primer debate, del correspondiente Anteproyecto para su evaluación y ulterior concreción.

**2.2.1 Marco Referencial Teórico.** Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración<sup>16</sup> si se descompone en partes y si se identifican las relaciones básicas entre cada una de ellas. Este tipo de descripciones llamadas “modelos”, han sido usados por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchos decenios. De hecho, se usó un modelo cuando se dijo que las actividades centrales de la administración consisten en Planificar, Organizar, dirigir y controlar. Estas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo y son actos simultáneos e interrelacionados en las organizaciones actuales.

Entendiendo entonces a la administración como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y la debida gestión de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Es por esto que la complejidad de las distintas teorías que caracterizan a la administración y a la gestión de proyectos requiere de una metodología debidamente fundamentada en obras y textos de consulta básicos para la elaboración y documentación de los procesos y procedimientos asociados al desarrollo del proyecto que nos ocupa, denominado **“Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca”**.

Teniendo en cuenta que lo que se quiere lograr es la mejora continua en la gestión de los procesos organizacionales actuales, se considerarán algunos conceptos relevantes de la teoría de la administración, tales como:

**La Gestión de Calidad Total**<sup>17</sup> (abreviada TQM, del inglés *Total Quality Management*), que es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. La TQM ha sido ampliamente utilizada en manufactura, educación, gobierno e industrias de servicio. Se le

---

<sup>16</sup> Tomado del libro: Administración. Escrito por James Arthur Finch Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Pilar Mascaró Sacristán

<sup>17</sup> Disponible en internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_total\\_de\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_total_de_calidad)

denomina “total” porque en ella queda concernida la organización de la empresa globalmente considerada y las personas que trabajan en ella.

La Gestión de Calidad Total está compuesta por tres paradigmas:

- Gestión: el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar, etc.
- Total: organización amplia.
- Calidad: con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente, tanto interno como externo, y se aplica tanto al producto/servicio, como a la organización. La Calidad Total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se busca fabricar un producto o prestar un servicio con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

La experiencia ha demostrado que al implantar un sistema de calidad se consiguen resultados tales como:

- Aumento en la satisfacción del cliente.
- Trabajo interno de la empresa más eficaz.
- Incremento de la productividad.
- Mayores beneficios.
- Menores costos.
- Mayor calidad en los productos elaborados.

La calidad de un producto o de un proceso es, por tanto, una consecuencia de cómo una empresa está organizada.

**La Calidad Total.** Es una filosofía de trabajo que busca la competitividad de las empresas y organizaciones públicas y privadas mediante la participación de todas las personas que las integran y que da como resultado la plena satisfacción de sus clientes. Muchas personas creen que la Calidad Total ya no tiene aplicación en estos tiempos; sin embargo, sus valores, metodologías y herramientas la mantendrán vigente por muchas décadas más en este siglo 21.<sup>18</sup>

Tres elementos fundamentales de la Calidad Total: A esta metodología de trabajo la podemos entender como un sistema orgánico con tres componentes vitales:

- a) La *filosofía* básica con sus valores, su espíritu y la esencia que une a todas las personas en el esfuerzo de mejoramiento continuo.
- b) La *estrategia* que deben seguir las personas de la organización para “aterrizar” todas las ideas mediante un programa de acciones específicas.
- c) Las *herramientas* y *habilidades* que deben aprender las personas para ser competentes y llevar a cabo el esfuerzo planeado.

Por su parte Edward Deming escribió poco, sin embargo su pensamiento atravesó el corazón de la gerencia durante el siglo pasado, habló de la necesidad de crear constancia en el propósito de mejorar el producto o servicio; y de incluirlo en la misión institucional de las organizaciones.

Una de las principales herramientas<sup>19</sup> para la *mejora continua* en las empresas es el ya conocido por todos y poco aplicado *Ciclo Deming* o también nombrado ciclo **PHVA (planear, hacer, verificar y actuar)**. En realidad el ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual dio origen al concepto. Sin embargo los japoneses fueron los encargados de darlo a conocer al mundo, nombrándolo así en honor al Dr. William Edwards *Deming*.

---

<sup>18</sup> Disponible en internet: <http://productividadorganizacional.com/calidad-total-total-quality-management/>

<sup>19</sup> Disponible en internet: <http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming>

El ciclo **Deming** es utilizado, entre otras cosas, para la *mejora continua* de la calidad dentro de una organización. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (**Figura 2.CICLO PHVA**). Dentro de cada uno de los pasos podemos identificar algunas actividades a llevar a cabo:

**Figura 2.** Ciclo PHVA



**Fuente:** SENA. Curso: ISO 9001:2008- Modulo 1: Fundamentos de un sistema de gestión de la calidad. Documentos de estudio: principios de la calidad. 2009

### Planear

- Establecer los objetivos de mejora.
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados.
- Identificar los puntos de medición.

### Hacer

- Aplicar soluciones.
- Documentar las acciones realizadas.

### Vigilar

- Vigilar los cambios que se hayan realizado.
- Obtener retroalimentación.

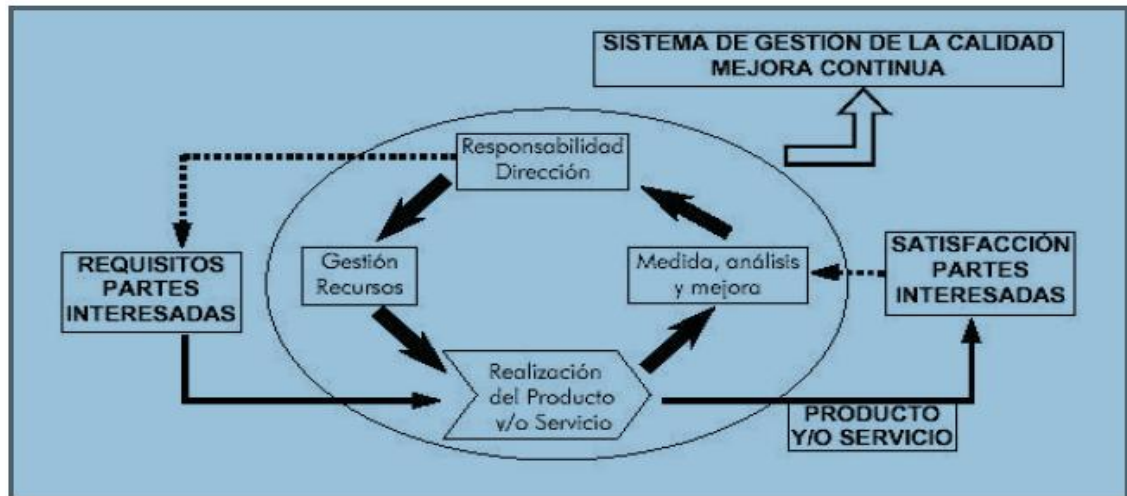
## Actuar

- Realizar los ajuste necesarios.
- Aplicar nuevas mejoras.
- Documentar.

El mejoramiento continuo es una incesante búsqueda de problemas y sus soluciones. Por lo cual debemos de considerar el concepto fundamental del ciclo que es que nunca termina.

La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.

**Figura 3.** Mejora continua



**Fuente:** Módulo 1. Curso ISO 9000:2008. Fundamentos de un Sistema de Gestión de la calidad". Documento de estudio: principios de la calidad. SENA. Observatorio tecnológico.

Siguiendo estos criterios, la administración pública se ha preocupado por homologar los fundamentos de la calidad total en sus actuaciones, y es así, como se verá enseguida, que mediante una norma se obliga a las instituciones pertenecientes a este sector, a incorporar el denominado Modelo Estandar de Control Interno (MECI), en todas sus dinámicas.

**2.2.2 Marco Referencial Normativo.** Teniendo en cuenta que la gestión del proyecto de Trazabilidad para el Sistema de Información turística del departamento del Cauca como iniciativa piloto está reglamentada por una serie de normas básicas para la gestión del mismo: y por ser un convenio interinstitucional entre entidades públicas orientadas por el Estado se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

La Constitución Política<sup>20</sup> de 1991 incorporó el concepto del Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública. Por su parte, la Ley 87 de 1993 establece normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismo del Estado, y la Ley 489 de 1998 dispuso la creación del Sistema Nacional de Control Interno. Con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un modelo de control interno, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005 “**por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005**”. Este Modelo se construyó tomando como fundamento el marco conceptual desarrollado con ocasión de la cooperación internacional con la Agencia de los Estados Unidos para la Cooperación Internacional (USAID), y su operador en Colombia Casals & Associates Inc., dentro del Programa de Fortalecimiento de la Transparencia y Rendición de Cuentas en Colombia.

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de

---

<sup>20</sup> Disponible en internet:  
<http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/documentos/Normas%20Calidad/Manual%20de%20Implementacion%20MECI.pdf>

cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Al Presidente de la República<sup>21</sup>, con sujeción a lo dispuesto en las Leyes 87 de 1993 y 489 de 1998, le corresponde fijar las políticas en materia de Control Interno con apoyo y coordinación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, Órgano Consultivo que ha recomendado establecer y adoptar un Modelo Estándar de Control Interno para las entidades obligadas del Estado que permita desarrollar, implementar y mantener en operación el Sistema de Control Interno establecido en las leyes antes citadas.

El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Este Modelo se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora.

---

<sup>21</sup> Disponible en internet: <http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/anexos/meci%201000%202005.pdf>



La orientación de este Modelo promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un Sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Además de lo anterior, en materia normativa tendrán en cuenta los siguientes protocolos:

- La Ordenanza 050 de 2009 por medio de la cual se adopta la Política Turística en el Departamento del Cauca.
- Reglamentos Internos de Presupuesto de la Gobernación del Cauca y normas de Control Interno y Reglamentos similares de la Universidad del Cauca (ACUERDO NÚMERO 051 DE 2007 (29 de agosto) Por el cual se expide el Estatuto Financiero y Presupuestal de la Universidad del Cauca y se dictan normas de Austeridad en el Gasto.).
- Decreto 0580 de diciembre de 2009, por medio del cual se reglamenta el funcionamiento de la Mesa Departamental de Turismo del Cauca.

## **2.3 MARCO REFERENCIAL.**

**2.3.1 Reseña histórica.** La Mesa de Turismo en el departamento del Cauca (MDT) fue creada mediante el decreto<sup>22</sup> No. 0580 de diciembre de 2009 (véase

---

<sup>22</sup> Decreto no 0580-12-2009, por medio del cual se crea la Mesa de Turismo en el departamento del Cauca , el gobernador del departamento del Cauca, en el ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en las leyes 300 de 1996 y la ley 1101 de 2006 decreta su creación. p. 1.

Anexo A) por medio del cual se considera la ley general de turismo, ley 300 de 1996 modificada por la ley 1101 de 2006, y que establece en su artículo primero que el turismo es un industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social. El estado le dará una especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

De la misma ley establece que la industria turística se regirá con base en los siguientes principios generales:

- **Concertación:** En virtud de la cual las decisiones y actividades del sector se fundamentaran, en acuerdos para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes actores comprometidos, tanto del sector estatal como del sector privado nacional e internacional para el logro de los objetivos comunes que beneficien el turismo.
- **Coordinación:** En virtud del cual las entidades públicas que integran el sector turismo actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones.
- **Descentralización:** En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por la empresas privadas y estatales, según sus respectivos ámbitos de acción.

La creación de la mesa departamental de turismo se sustenta en aspectos como:

- El plan de desarrollo departamental, “Arriba Cauca 2008 - 2011” determina como objetivo general en el programa de turismo, Posicionar al Departamento del Cauca como destino en el mercado global mediante la consolidación de productos turísticos, culturales y artesanales consientes con sus atractivos y su biodiversidad, altamente diferenciados en función de aquellos procesos,

expresiones y prácticas ancestrales y sus manifestaciones, que les permiten reafirmar su cultura e identidad.

- La ordenanza No. 050 de 2009, por medio de la cual se adopta la política departamental de turismo, dictamina que la presente ordenanza debe obrar como referente en la formulación de los Programas de Gobierno de aspirantes a la Gobernación y a las alcaldías municipales, así como para la elaboración de planes sectoriales relacionados con la actividad, garantizando así la aplicación y sostenibilidad de la política Departamental de turismo.
- El convenio de competitividad Turística, acuerda en su objeto, mejorar la competitividad y productividad del destino turístico del Departamento del Cauca, con miras al fortalecimiento de los servicios turísticos, a través de una mayor integración de los eslabones de la cadena productiva del destino.
- La matriz de compromisos 2009 – convenio de competitividad Turística del Departamento del Cauca, identifica como uno de los problemas del sector, la débil Institucionalidad Turística en el Departamento y como estrategia; formular y desarrollar propuesta para fortalecer la institucionalidad del Desarrollo Turístico del Departamento.

### **2.3.2 Naturaleza y Domicilio<sup>23</sup>:**

- **Naturaleza.** La Mesa de Turismo del departamento del Cauca es una instancia asesora y consultora para todas las actividades relacionadas con el desarrollo del turismo regional.

---

<sup>23</sup> Estatuto Mesa departamental de Turismo del Cauca.

- **Domicilio.** Para todos los efectos el domicilio de esta instancia es el Municipio de Popayán, departamento del Cauca.

## **2.4 ASPECTOS ORGANIZACIONALES.**

### **2.4.1 Aspectos filosóficos**

- **Misión.** La Mesa Departamental de Turismo del Cauca, actúa como articuladora entre los diferentes componentes del sistema turístico global, promoviendo dinámicas que contribuyan al desarrollo turístico de una región comprometida con el cambio.
- **Visión.** En el 2019, la Mesa de Turismo del departamento del Cauca, será reconocida a nivel local regional y nacional como la instancia formal para articular los actores del sistema turístico y liderar la ordenación, el fomento, la promoción y la calidad en la prestación de los servicios turísticos, contribuyendo al posicionamiento del departamento del Cauca como un destino de talla mundial.
- **Objetivos de la Mesa Departamental de Turismo del Cauca.**

**General:** Promover los procesos que contribuyan al desarrollo turístico sostenible de la región caucana.

#### **Específicos:**

1. Gestionar planes, programas y proyectos estratégicos para el desarrollo turístico del Departamento.
2. Orientar a los actores pertenecientes al sector público y privado en la observancia de los lineamientos para el desarrollo de un turismo competitivo.

3. Articular a los actores del sistema turístico Caucano para que obren de manera coordinada en función de la política turística del departamento.
4. Establecer lineamientos para la promoción del Cauca como destino turístico.
5. Evaluar el cumplimiento de la misión y los objetivos de la mesa Departamental de Turismo del Cauca.

#### **2.4.2 Representación y vocería**

- **Presidencia.** La presidencia de la Mesa de turismo del departamento del Cauca, en ausencia del señor Gobernador del Departamento, será ejercida por su delegado en caso de emergencia.
- **Secretaria técnica.** La Secretaria técnica de la Mesa Departamental de Turismo estará a cargo de la instancia que corresponda, adscrita a la Secretaría de Planeación del Departamento del Cauca.
- **Integrantes.** Serán integrantes de la Mesa Departamental de Turismo las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, pertenecientes al sector, que establezca el decreto correspondiente.

**2.4.3 Categorías.** Se establecen los siguientes actores como integrantes de la mesa de turismo:

- **Sector Público:**

Gobernación del Cauca

Alcaldías de los Municipios con comprobada vocación turística

Corporación Autónoma Regional del cauca

Unidad administrativa especial de Parques nacionales Naturales- Dirección Territorial Sur andina.

Policía Nacional – Policía de Turismo.

- **Sector Privado:**

Cámara de Comercio del Cauca

COTELCO capitulo Cauca

Representante de las Agencias de Viaje

Representante de los Transportadores Turístico

Acodres o un representante de los restaurantes Turísticos

Representante de la red de Museos del cauca

Representante de la asociación de guías Turísticos del Cauca

Junta permanente Pro-semana Santa

Corporación Gastronómica de Popayán

ACOPI.

FENALCO.

Arquidiócesis de Popayán.

- **Sector Académico**

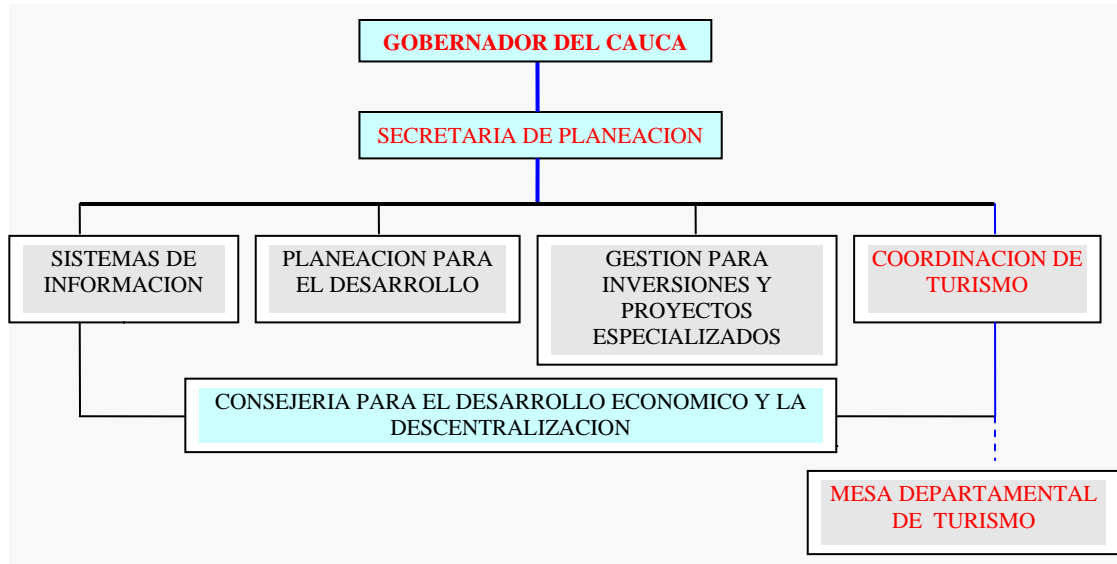
Universidad del Cauca.

SENA.

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.

**.4.4 Organigrama.** Como lo estipula el decreto no. 0172de marzo de 2006 una de las funciones de la Secretaria de planeación y coordinación departamental es coordinar procesos de promoción internacional y de interacción regional con el entorno nacional e internacional, de acuerdo a esto en materia de la actividad turística para la región interviene mediante la siguiente estructura (figura 4.Organigrama) seguida por las letras rojas:

**Figura 4.** Organigrama Secretaria de planeación departamental del Cauca.



**Fuente:** Secretaría de planeación y coordinación departamental. Gobernación del Cauca.2010

**Información sobre ordenanza no. 050 de 2009.** La figura 5. recoge el espíritu de la norma en sus objetivos general y específicos, con la premisa básica de que el Cauca debe convertirse en destino turístico de talla mundial mediante la integración de los componentes del sistema; el fortalecimiento de las relaciones productivas entre los integrantes de la cadena; la consideración del turismo desde la perspectiva de la sostenibilidad ambiental, económica y social; el fortalecimiento de la cultura turística entre los habitantes de la región y la apertura de mercados.

**Figura5.** Ordenanza No. 050 de 2009



**Fuente:** Castrillón Muñoz, A.J., con base en la Ordenanza 050 de 21 de agosto de 2009

#### **2.4.5 Información sobre proyecto sistema piloto de trazabilidad turística.**

- **Puntos de actividad Turística (PAT).** Corresponden a los actores de la oferta al turista (hoteles, museos, restaurantes), de la logística de transporte (terminal, aeropuerto) de información y seguridad (Punto de información turística de la CCC, Policía de Turismo). En total, para realizar el piloto, se requiere la participación de siete PAT.



- **Tarjeta de Turista (TT).** Corresponde a la tarjeta o mecanismo usado para identificar al turista en cada uno de los PAT y operar los planes de marketing que se implementen.

- **Actores**

- Turista: persona nacional o extranjera que visita la ciudad.
- Responsable Punto de Información de la Terminal de transporte y aeropuerto: Persona que operará el sistema en el punto de información ubicado en la terminal, entendiéndolo como el principal punto de llegada de los turistas. Debido a que este punto de información no existe, es necesario gestionar su instalación tanto con la terminal como con la policía de Turismo y aeropuerto.
- Responsable Punto de Información de la Cámara de Comercio del Cauca: Persona que operará el sistema en el punto de información, entendiéndolo como punto de paso de la actividad turística.
- Responsable Punto de Información de la Policía de Turismo: Persona que operará el sistema en el punto de información de la Policía de Turismo, entendiéndolo como punto de paso de la actividad turística.
- Responsable Hotel: Persona que operará el sistema en el hotel, entiendo el hotel como punto de paso o inicio de la actividad turística
- Responsable Museo: Persona que operará el sistema en el museo, entiendo el museo como punto de de la actividad turística.
- Responsable Restaurante: Persona que operará el sistema en el restaurante, entendiéndolo como punto de paso de la actividad turística.

## Objetivo General del sistema piloto de trazabilidad turística:

Desarrollar y evaluar una alternativa para captura y procesamiento de información de la actividad turística basada en un piloto de trazabilidad turística. (Véase Anexo B)

**Cuadro 1.** Descripción del proyecto.

Objetivo específico	Resultado/ producto	Actividad
1. Diseñar y desarrollar una infraestructura para la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado.	Especificación de Modelo de negocio inicial. 3 PAT Puntos de Actividad Turística, dotados con la conexión a datos y lectores de TT. Aplicación de captura de información en punto. Sistema base de trazabilidad turística.	1.1 Generación del Modelo de negocio inicial. 1.2 Modelado de la actividad turística. 1.3 Módulo de captura de información en PAT. - Diseño funcional de los componentes. - Implementación de la plataforma. - Pruebas de unidad.  1.4 Sistema base de trazabilidad turística. - Diseño funcional de los componentes. - Implementación de la plataforma. - Pruebas de unidad. - Pruebas de integración. 1.5 Instalación de PAT. 1.6 Instalación de plataforma en entorno de ejecución.
2. Poner en marcha una prueba de concepto para la evaluación y seguimiento de la actividad turística bajo la alternativa de la trazabilidad turística.	3 actores turísticos operando el piloto.  Base de datos y reportes de la actividad turística.	2.1 Definición de procedimientos de Operación y mantenimiento. 2.2 Capacitación a actores del piloto. 2.3 Operación en tiempo de prueba.
3. Evaluar la actividad turística bajo el periodo de piloto.	Informe de operación Informe de análisis de la actividad turística Propuesta de generalización y ampliación	3.1 Análisis de operación 3.2 Análisis de la actividad turística. 3.3 Generación de reportes de recomendaciones.
<b>Fuente:</b> Ramírez González, Gustavo Adolfo y Castrillón Muñoz, Andrés José. Universidad del Cauca con base a la propuesta <i>Sistema Piloto de Trazabilidad Turística</i> . Junio 21 de 2010		

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.

#### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo de grado, se describen a continuación teniendo en cuenta que fue la que más se ajusto a las condiciones propias de las instituciones objeto de estudio y que permitió el logro de cada uno de los objetivos propuestos a través de cada una de ellas:

- **Técnicas de información secundaria:** Las observaciones permitieron que se identificaran los procesos y procedimientos que enmarcaron la labor administrativa para la firma y legalización del convenio, y la puesta en marcha del proyecto Sistema de trazabilidad turística para el departamento del Cauca, identificar donde se está fallando y así tomar correctivos. De igual forma se pudieran conocer dentro de los procesos, los responsables, las funciones y la información generada en cada una de las actividades realizadas.
- **Convocatoria:** Es una de las acciones adoptadas como medio de vinculación de los prestadores de servicios turísticos y demás entidades de apoyo al sector, con el objetivo último de respaldar el desarrollo y ejecución del proyecto mediante los beneficios que ofrecen al turista.
- **Control y seguimiento:** Se hace a lo largo de la gestión administrativa del proyecto desde su etapa de la firma del convenio, desarrollo de actividades y ejecución de la prueba piloto de trazabilidad turística. El control y seguimiento se llevo a cabo con el asesor empresarial para la vinculación de los comercios,

prestadores de servicios turísticos y demás entidades de apoyo al sector, a asociarse al proyecto de trazabilidad turística. Así como la ejecución de la prueba piloto de trazabilidad desarrollada en la semana del 19 al 24 de abril de 2011 donde se llevo a cabo la entrega de la denominada “Tarjeta turista” a todos los foráneos que visitaron la capital caucana, sus alrededores, y sus municipios circunvecinos.

También se conto con la supervisión las personas del equipo técnico desarrollador del proyecto por parte de la Universidad del Cauca quienes determinaron si se estaban alcanzando los resultados esperados.

- **Manejo del programa Lvmen:**<sup>24</sup> se ingresa al portal web institucional de la Alma Máter para consultar los procedimientos institucionales como parte del análisis y la gestión que se debe tener en cuenta, en lo que refiere al MECI (modelo estándar de control interno) y su control de gestión, en la sección enlaces de interés-Programa Lvmen-MECI-Actividades de control<sup>(\*)</sup> (figura 6). Así mismo, el sistema de gestión de calidad para el manejo de los formatos que se diligenciaron con las distintas dependencias académico-administrativas.

El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado. Por tal razón, para la Gobernación del Cauca se tiene en

---

<sup>24</sup>Disponible en internet: <http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/>

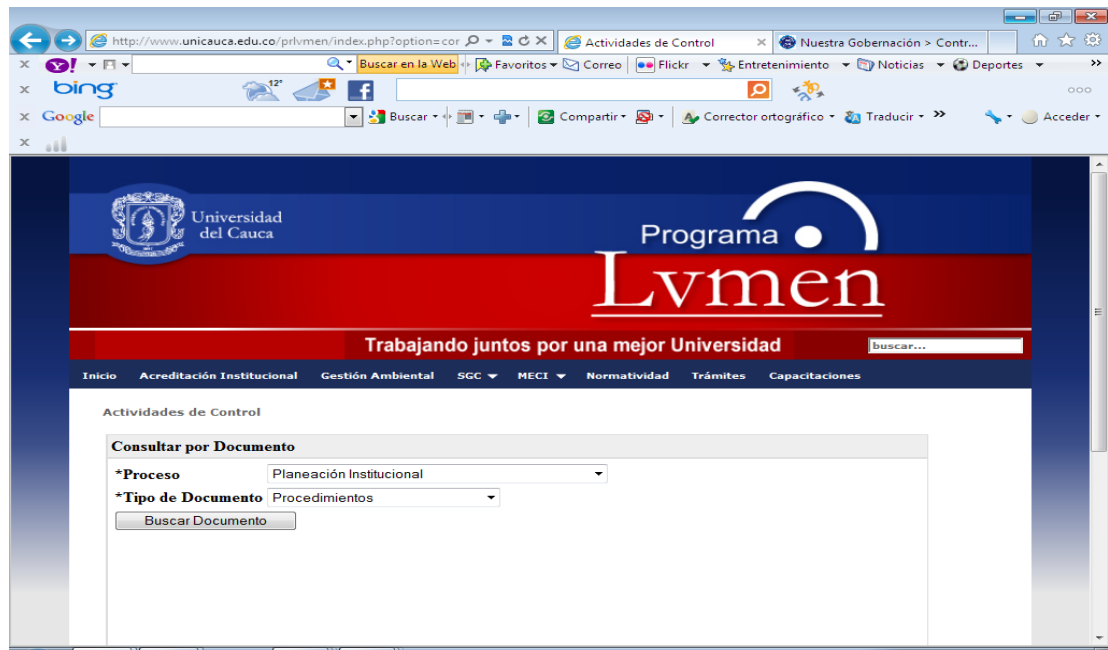
(\*) Programa Lvmen es un proyecto que la Universidad del Cauca desarrolla para entrar en un proceso de mejoramiento continuo en su gestión, buscando la convergencia del capital humano y todos sus recursos para el logro de su misión, visión, objetivos estratégicos y la satisfacción en la prestación social de sus servicios.

El programa Lvmen abordará tres proyectos estratégicos que buscan objetivos comunes de mejoramiento a través de mecanismos similares y una serie de acciones y procedimientos institucionales en mejora de nuestra Alma Máter

- Sistema de Gestión de Calidad
- Modelo estándar de Control Interno –MECI

cuenta los procesos del SIG (Sistema Integrado de Gestión)<sup>25</sup> para algunos de los trámites iniciales del proyecto.

**Figura 6.** Pagina web. Programa Lvmen Universidad el Cauca.



**Fuente:** Pagina web. Programa Lvmen Universidad el Cauca.

## 3.2 ACCIONES DESARROLLADAS PARA CADA OBJETIVO

**3.2.1 Objetivo 1.** Documentar la experiencia administrativa (procesos y procedimientos) que comporta la gestión de proyectos financiados con recursos del presupuesto del departamento del Cauca (gobernación) en pro del desarrollo de las actividades turísticas, conjuntamente con los aportes que la Universidad del Cauca, como entidad cofinanciadora, ha destinado para estos propósitos, en

<sup>25</sup> Id. Disponible en internet: <http://www.cauca.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=alxx-1-&m=c#quees>

desarrollo del proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca.

- Diligenciar cada uno de los formatos a presentar para el registro del proyecto ante la Vicerrectoría de Investigaciones, presentación del convenio a la oficina asesora de planeación en la Universidad del Cauca, así como la obtención de los demás documentos requeridos por las distintas dependencias de las dos entidades ejecutantes.
- Registrar del proyecto en la Vicerrectoría de investigaciones (VRI) de la Universidad del Cauca, y cuyo ID es 3309 proyecto “Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto. (véase Anexo C).
- Diseñar el diagrama de flujo de procedimientos y manual de procedimientos para el registro de proyectos ante la VRI.
- Identificar los procesos y procedimientos que enmarcan la viabilidad financiera y el aval jurídico para el convenio tanto en la Gobernación del Cauca como en la Universidad del Cauca.
- Lograr la firma y legalización del convenio.
- Gestionar la póliza de confianza a favor de la Gobernación por celebración del convenio.
- Tramitar el Registro presupuestal para el convenio en la Gobernación del Cauca.
- Gestionar la transferencia de \$35.000.000 de la Gobernación a la Universidad como parte de la contrapartida que esta da al convenio.
- Diseñar los diagramas de flujo de procesos, diagramas de flujo de procedimientos y manuales procedimientos, para los proceso de gestión de planeación institucional, y jurídica en la Universidad del Cauca, y gestión jurídica y contratación en la Gobernación.

**3.2.2 Objetivo 2:** Presentar propuestas de mejoramiento, si procede, a los procesos y procedimientos asociados al desarrollo del proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca de manera que estas puedan ser homologables a otros procesos similares entre las instituciones comprometidas con el desarrollo turístico del departamento del Cauca.

- Identificar eventos susceptibles de mejora.
- Presentar las propuestas de mejora a los procesos, si aplica.
- Documentar las mejoras.

**3.2.3 Objetivo 3.** Lograr los resultados administrativos y de ejecución de los recursos dispuestos para el logro de los resultados planteados en los objetivos del proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca, se concreten de manera eficiente y eficaz.

- Envío periódico de la información y requerimientos del proyecto al asesor empresarial, equipo técnico ejecutor del proyecto, e integrantes asociados por los comercios dentro del proyecto.
- Tener contacto permanente con el equipo técnico ejecutor del proyecto por parte de la Universidad del Cauca
- Mantener comunicación permanente con los prestadores de servicios turísticos y demás comercios vinculados al proyecto de trazabilidad turística a través de correo electrónico y otros medios.

### 3.3 EL PROCESO EN SUS DIFERENTES ETAPAS, (EX – ANTE, DURANTE Y EX.-POST DEL PROYECTO).

**3.3.1 Elaboración del convenio, suscripción de póliza, y formalización de los documentos.** Convenio de cooperación interinstitucional No. 10912010 celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca para el desarrollo del proyecto “Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto”, que busca aunar esfuerzos de cooperación entre las partes para diseñar e implementar un sistema de trazabilidad turística, que permita la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos que persigue el trabajo de pasantía, se tiene como primera acción la identificación de los procesos y procedimientos que enmarcan el trámite del convenio<sup>(\*\*)</sup> de cooperación

---

(\*\*) La palabra Convenio hace relación "al concierto de voluntades, expresado en convención, pacto, contrato, tratado o ajuste. Sinónimo de cualquiera de estos vocablos que implican acuerdo, por la elasticidad y uso generalizado que a convenio se le da; no obstante las diferenciaciones técnicas que en cada remisión se concretan". (1)

El Código Civil colombiano en materia de Contratos y Convenciones o Convenios establece:

"Artículo 1.495. Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o de muchas personas".

La norma del Código Civil hace referencia indistintamente a contrato o convención, como el acuerdo de voluntades que se debe celebrar entre dos o más partes, mediante el cual una se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa.

(1) Cabanellas, Guillermo. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Tomo II, pág. 365. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina. 1997.

Para aproximarnos al concepto de Convenio Institucional,(2) es necesario diferenciar los Convenios de los Contratos, materia frente a la cual la doctrina ha tenido en cuenta la finalidad que pretende el acuerdo de voluntades, de tal manera que si estamos frente a un acto jurídico generador de obligaciones con regulación de intereses opuestos (particulares o unilaterales) estamos haciendo referencia a un contrato y si se pretende con el acuerdo cumplir con una obligación de orden legal (para el cumplimiento de fines comunes), estaremos frente a un Convenio.

La inquietud se circunscribe a los Convenios Institucionales, que se pueden definir como todos aquellos acuerdos de voluntades celebrados por la entidad con personas de derecho público o privado, que tienen por objeto el cumplimiento de las obligaciones constitucionales, legales y reglamentarias de la entidad, para el logro de objetivos comunes. Los Convenios pueden no tener un contenido patrimonial, en términos generales y en ellos no se persigue un interés puramente económico. Con ellos se busca primordialmente cumplir con objetivos de carácter general, ya sean estos sociales, culturales o de colaboración estratégica.



interinstitucional<sup>(\*\*\*)</sup> celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca por su participación en el proyecto Sistema de trazabilidad turística (véase Anexo D) como instituciones ejecutoras de las distintas actividades y dinámicas administrativas; éstas son documentadas después de un riguroso y juicioso seguimiento a los procesos de gestión de planeación institucional, gestión jurídica, administrativo y financiero que se llevan a cabo al interior de cada una de las instituciones mencionadas con relación a la firma del convenio que permitiera dar inicio a la operación del proyecto mencionado, con el fin de implementar

---

La Ley 489 de 1998 hace referencia a Convenios Interadministrativos y de Asociación o Cooperación y el Decreto 393 de 1991, a los Convenios de Cooperación.

(2) citado por VELEÑO QUINTERO, Martha Yaneth. Directora jurídica distrital. Concepto 63 de 2008 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

*(\*\*\*) Son convenios interadministrativos "los que se celebran entre entidades estatales para aunar esfuerzos que le permitan a cada una de ellas cumplir con su misión u objetivos".*

La Ley 489 de 1998, artículo 95, reguló los Convenios Interadministrativos, como aquellos que se celebran entre las entidades públicas de cualquier orden, con el fin de desarrollar funciones propias de cada una de ellas:

*"Artículo 95. Asociación entre entidades públicas. Las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de convenios interadministrativos o la conformación de personas jurídicas sin ánimo de lucro.*

*Las personas jurídicas sin ánimo de lucro que se conformen por la asociación exclusiva de entidades públicas, se sujetan a las disposiciones previstas en el Código Civil y en las normas para las entidades de este género. sus Juntas o Consejos Directivos estarán integrados en la forma que prevean los correspondientes estatutos internos, los cuales proveerán igualmente sobre la designación de su representante legal...*

En el Cauca, conforme al artículo 15 de la ordenanza 063 del 20 de noviembre d de 2009, la Asamblea departamental del Cauca en uso de sus atribuciones ordena " autorizarse al Gobernador del departamento para celebrar contratos y convenios con entidades de derecho público y privado, de conformidad con el estatuto de contratación vigente...". En este sentido, los contratos o convenios celebrados entre los órganos o entidades que conforman el presupuesto de rentas, ingresos y apropiación anual del Departamento del Cauca, serán interadministrativos.

Adicionalmente, se pueden celebrar Convenios de Cooperación, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 6º del Decreto 393 de 1991, por medio del cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías, así:

*"Para adelantar actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías, la Nación y sus entidades descentralizadas podrán celebrar con los particulares convenios especiales de cooperación, que no darán lugar al nacimiento de una nueva persona jurídica. En virtud de estos convenios las personas que los celebren aportan recursos de distinto tipo para facilitar, fomentar, desarrollar y alcanzar en común algunos de los propósitos contemplados en el artículo 2.*

En este tipo de convenios, no existe régimen de solidaridad entre las personas que lo celebren, pues cada una responderá por las obligaciones que específicamente asume en virtud del convenio; se debe precisar la propiedad de todos los resultados que se obtengan y los derechos de las partes sobre los mismos; se deben definir las obligaciones contractuales, especialmente de orden laboral que asume cada una de las partes; el manejo de recursos puede efectuarse mediante encargo fiduciario o cualquier otro sistema de administración.

posteriormente, el Sistema de Información Turística para el departamento del Cauca.

En primer lugar, se realizaron visitas a cada uno de los funcionarios encargados de las oficinas asesora de planeación y jurídica en la Universidad del Cauca para identificar los trámites que se deben hacer y bajo que procedimientos esta entidad los caracteriza al realizar un convenio con otra entidad de carácter público. Así mismo para la gobernación del Cauca dentro de sus procedimientos.

De esta forma se da inicio a cada uno de los trámites para la firma y legalización del convenio, se presentan los documentos requeridos en cada una de las partes, y finalmente se tiene el acuerdo firmado por parte del Rector de la Universidad del Cauca y el Gobernador del departamento del Cauca.

Una vez concluida la fase de la firma del convenio, se tramita la póliza de garantía que la Universidad debe presentar a la Gobernación; y esta última emite el registro presupuestal y autoriza el primer desembolso de los recursos dirigidos al proyecto, dicho transferencia se hace a la Universidad del Cauca por la suma pactada según las cláusulas dispuestas.

El desembolso del dinero es el cierre de esta etapa dentro de las actividades logísticas y de coordinación que apoya la gobernación al equipo técnico del proyecto.

La documentación de los procedimientos encontrados se realiza mediante un formato que contiene los siguientes ítems: nombre del documento, objetivo del procedimiento, alcance, responsable, marco normativo, desarrollo y descripción, formatos, abreviaturas y definiciones, registro de modificaciones, lista de anexos, para de esta manera presentarlos de forma escrita, y se llevan a diagramas de flujo que muestran el paso a paso de los trámites realizados, se comparan con la documentación existente tanto en la Universidad del Cauca como en la

Gobernación del Cauca, con el propósito de observar y verificar si en estas instituciones se ejecutaban los mismos procesos y procedimientos, logrando que el Manual de Procesos y Procedimientos sea una herramienta de gran utilidad para las entidades que intervienen.

Metodológicamente se tiene en cuenta los parámetros de diseño de diagramas de flujo y de procesos, así mismo, fundamentos del ciclo PHVA de Deming al identificar los puntos de gestión (planeación), documentar las acciones realizadas (hacer). Vigilar pasos de cada proceso realizado (verificar) y realizar los ajuste necesarios y aplicar mejoras. (Actuar)

**3.3.2 Propuestas y/o mejoras en los procedimientos administrativos del convenio.** Una vez finalizada la documentación, y tras comparar la información sobre los procesos de referencia analizados, se realizó para las partes implicadas las propuestas o mejoras en los procedimientos, mostrando a partir de ellas, cuáles son las correcciones que deberían efectuarse. Estas correcciones tendrán en cuenta las características de los procesos propios en virtud de valorar hasta donde implementarlas y adaptarlas a los mismos.

Se realizó la búsqueda de las posibilidades de mejora en los procesos, contemplando como elemento de mejora, la reducción del tiempo; cuyo ciclo de tiempo se observó a través del diagrama del proceso cuando se determina el tiempo real del proceso, así como los reprocesos. De esta forma se detectaron los problemas y las posibles causas en estos procesos tratando de eliminarlos; centrandolo análisis en los tiempos de espera, determinación de carga y capacidad de cada área que interviene.

**3.3.3 Ejecución de la prueba piloto de trazabilidad turística.** Por último, se procede a la ejecución o inicio de la prueba piloto de trazabilidad turística para la semana santa 2011, y la entrega de la denominada tarjeta turista piloto del Cauca (véase Anexo E), para ello se realizó una convocatoria (véase Anexo F) con un

mes de antelación a los distintos actores turísticos como lo son hoteles, restaurantes, museos, artesanías, policía de turismo del Cauca, agencias de viajes y turismo, y demás comercios relacionados con la actividad turística con el fin de hacerlos partícipes y socios de esta iniciativa.

Se lleva a cabo la socialización del proyecto y se hace la inscripción de los participantes de este (véase Anexo G), posteriormente se procede a capacitarlos y firmar acta de compromiso para cada uno de ellos. (Véase Anexo H).

La prueba piloto del proyecto Sistema de trazabilidad turística arranco el día 18 de abril de 2011. Con la participación de 47 comercios o establecimientos asociados (véase Anexo J), la colaboración de los integrantes de la Mesa departamental de turismo entre los cuales están la Policía de turismo Cauca, la Camara de Comercio del Cauca, y como grupo de apoyo se conto con la colaboración de 40 estudiantes del (véase Anexo K) programa de turismo de la Universidad del Cauca que desarrollaron labores logísticas y de promoción para la entrega de la tarjeta turista piloto. La prueba piloto se desarrollo del 19 al 24 de abril de 2011.

**3.3.4 Resultados parciales de la prueba piloto del Proyecto Trazabilidad Turística del departamento del Cauca - fase I.** Se presenta de forma breve algunos detalles de los primeros resultados arrojados después de la implementación del sistema de trazabilidad turística, donde se muestra el perfil del turista, su tipología, y demás estadísticas sobre la actividad turística presentada en la Semana Santa en Popayán.

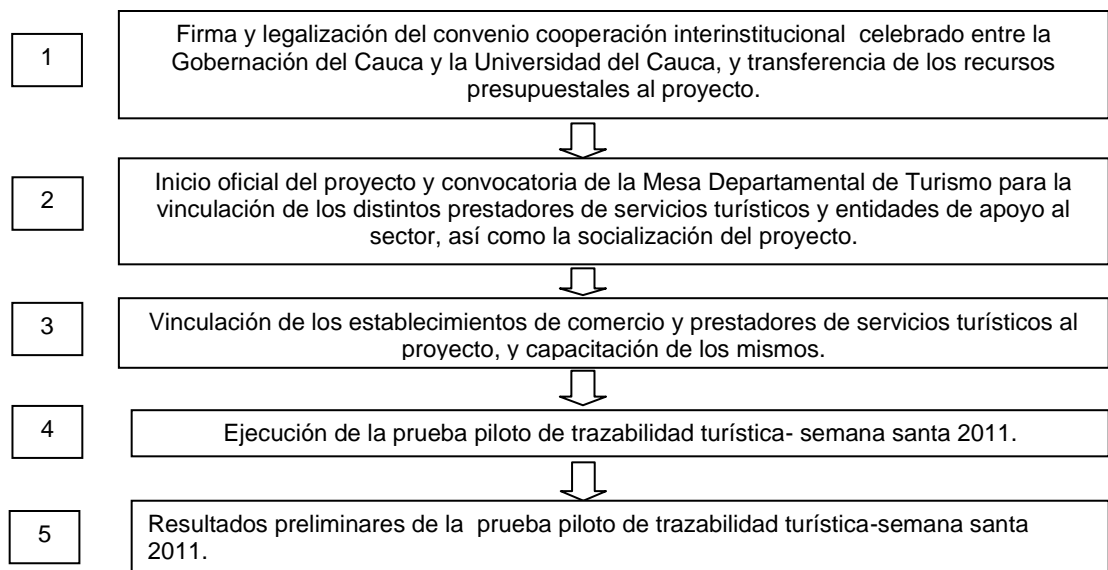
## CAPITULO IV

### 4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE COMPORTAN LA GESTIÓN DE PROYECTOS FINANCIADOS CON RECURSOS DEL PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA Y UNIVERSIDAD DEL CAUCA, EN DESARROLLO DEL PROYECTO SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO.

#### 4.1 FASES DE EVOLUCIÓN DEL PROYECTO SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURISTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO

Para la puesta en marcha y ejecución del proyecto se tuvieron cuatro etapas cruciales, la quinta corresponde a los resultados arrojados después de aplicada la prueba como se muestra en el figura 7.

**Figura 7.** Etapas de desarrollo del proyecto.



**Fuente:** Elaboración propia

## 4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE MANEJAN EN CADA UNA DE LAS INSTITUCIONES PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO

**4.2.1 Identificación de trámites para la firma del convenio.** Para la documentación de los procesos y procedimientos que enmarcan la elaboración de un convenio interinstitucional se realizó en primera instancia, el registro del proyecto ante la Vicerrectoría de Investigaciones de la Universidad del Cauca con el fin de tener el aval de dicha dependencia. A través de una visita al jefe de la oficina asesora de planeación se logra conocer los requisitos y documentos se deben tramitar para la viabilidad financiera de la propuesta.

Así mismo, se hace una serie de visitas a cada uno de los funcionarios encargados de las oficinas de jurídica tanto en la Universidad del Cauca como en la Gobernación para identificar las gestiones a tener en cuenta para la firma y legalización del convenio.

Por lo tanto, la gestión se concentra en las siguientes dependencias, como lo muestra el cuadro 2:

**Cuadro 2.** Dependencias que intervienen en la elaboración del convenio.

Intervienen	
Universidad del Cauca	Gobernación del Cauca
1. Vicerrectoría de investigaciones.	Oficina Jurídica
2. Oficina asesora de planeación.	Oficina de contratación.
3. Oficina Jurídica	Secretaría administrativa y financiera
4. Vicerrectoría académica.	

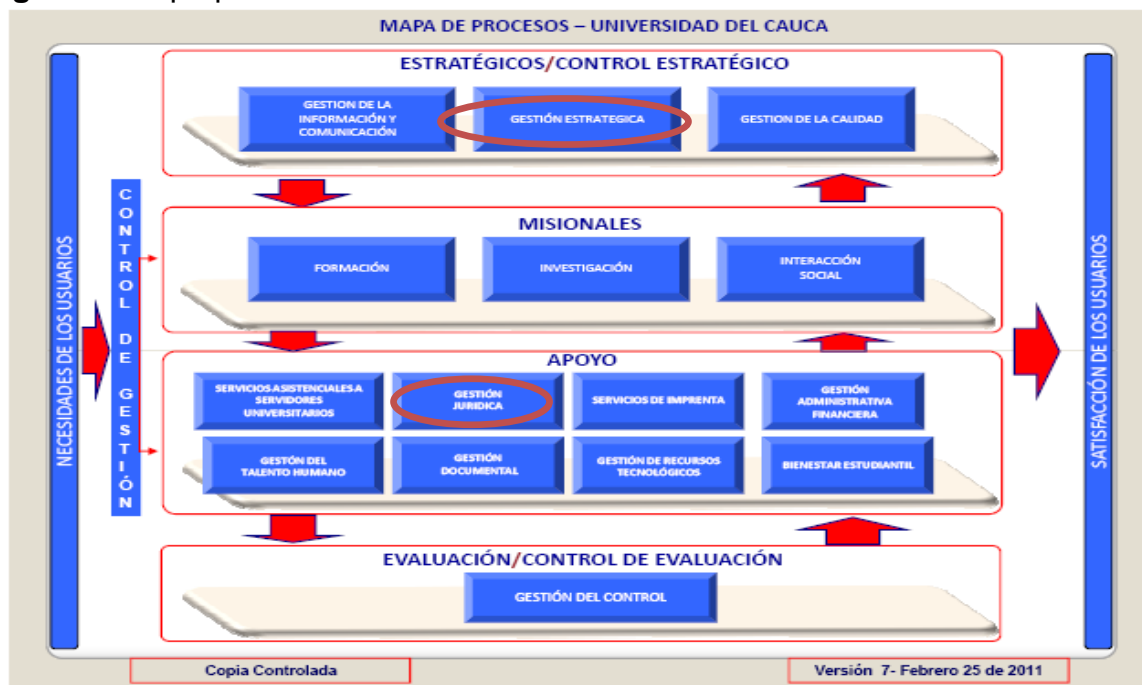
**Fuente :** Elaboración propia

**4.2.2 Identificación de los procesos actuales de las entidades que intervienen en el convenio.** Para la identificación de los procesos y procedimientos actuales que se realizan tanto en la Universidad del Cauca como en la Gobernación del Cauca al momento de suscribir un convenio, se obtuvo un diagnóstico de las diferentes dependencias que intervienen, teniendo en cuenta el mapa de proceso actual de cada una y las visitas a los funcionarios, así:

- **La Universidad del Cauca implementa:**

La Universidad del Cauca tiene estructurado en medio virtual y publicado en su página web el programa Lvmen, que aborda el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y donde se encuentran los instrumentos y documentos para cumplir con los elementos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Las figuras 8, 10 y 12 lo demuestran.

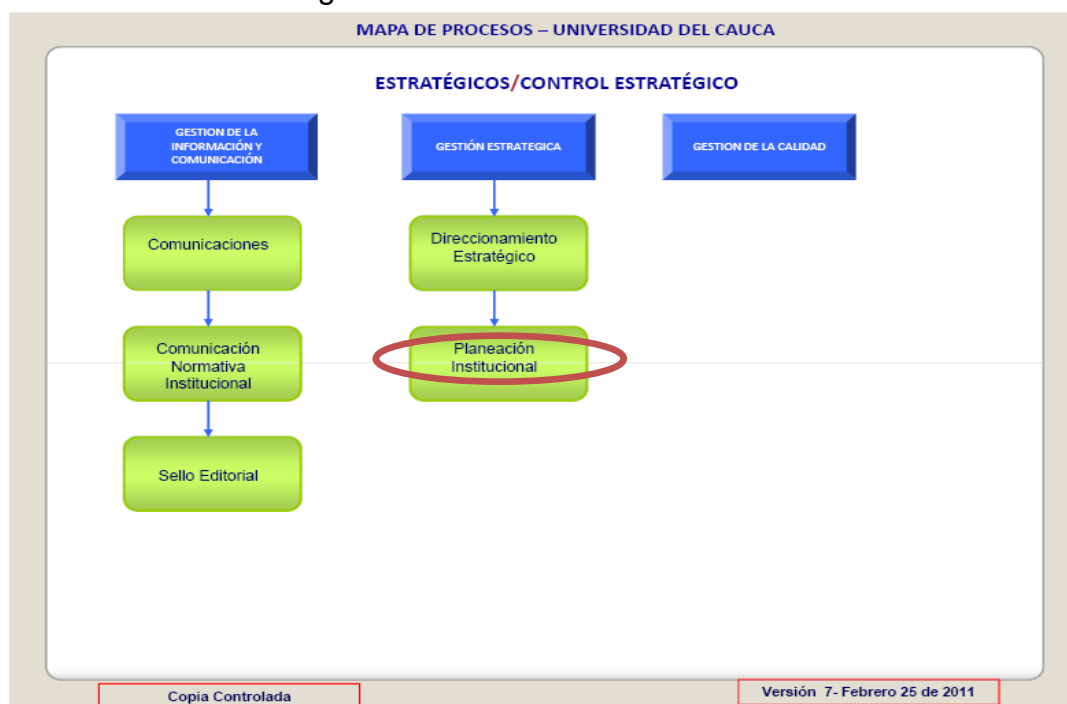
**Figura 8.** Mapa procesos Universidad del Cauca.



**Fuente:** Universidad del Cauca, Programa Lvmen,

- **ESTRATÉGICO:** Este proceso incluye el subproceso de *planeación institucional*<sup>26</sup> (véase Anexo L), cuyo objetivo es diseñar los métodos, liderar y coordinar las actividades relacionadas con la planeación institucional de la Universidad; este proceso hace parte del diagnóstico inicial para la presentación del convenio, donde la entrada es la necesidad de viabilidad financiera para la propuesta o convenio y cuya salida es el certificado de viabilidad financiera. La figura 9 muestra este proceso.

**Figura 9.** Proceso estratégico



**Fuente:** Universidad del Cauca, Programa Lvmen,

Para el trámite de viabilidad financiera y académica se encuentra documentado el procedimiento *presentación de convenios y contratos* (véase Anexo M), el cual facilita la presentación técnica y financiera de este ante las diferentes

<sup>26</sup> Disponible en internet:  
[http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=78](http://www.unicauca.edu.co/prlvmen/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=78)



dependencias académico – administrativas de la universidad que actúan en la formalización del mismo.

**Figura 10.** Procedimiento de presentación de convenios contrato.

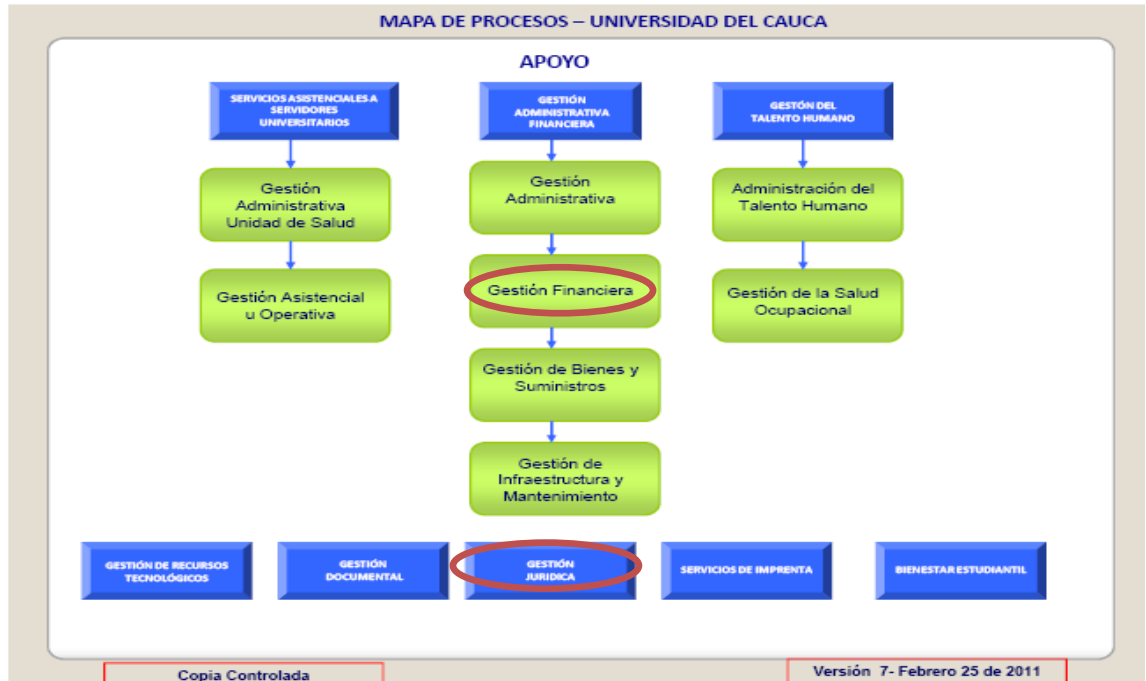
Actividades de Control

Consultar por Documento			
*Proceso	Planeación Institucional		
*Tipo de Documento	Procedimientos		
<input type="button" value="Buscar Documento"/>			
RESULTADO DE LA CONSULTA*			
Proceso	Tipo de Documento	Nombre	Url
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-1 Acompañamiento en Elaboracion de los Planes de Accion.pdf	<a href="#">ver Documento</a>
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-2 Administracion de la Informacion	<a href="#">ver Documento</a>
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-3 Procedimiento de Presentacion de Propuestas	<a href="#">ver Documento</a>
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-4 Formulacion del Plan de Accion de la Vigencia	<a href="#">ver Documento</a>
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-5 Rendicion de Informes de Gestion	<a href="#">ver Documento</a>
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-6 Elaboracion del Presupuesto Universitario	<a href="#">ver Documento</a>
Planeación Institucional	Procedimientos	ME-GE-2.2-PR-7 Procedimiento de Presentacion de Convenios y Contratos	<a href="#">ver Documento</a>

**Fuente:** Universidad del Cauca, Programa Lvmen, actividades de control. (MECI)

- APOYO: Este proceso incluye el subproceso de *gestión jurídica* (véase Anexo N) cuyo objetivo es asesorar jurídicamente a las diferentes dependencias y ejercer la defensa judicial y extrajudicial de la universidad; este proceso hace parte del diagnóstico para la presentación del convenio, donde la entrada es el concepto jurídico y la revisión del convenio y cuya salida es el concepto jurídico escrito y visado del mismo. La figura 11 muestra el proceso.

Figura 11. Proceso de apoyo.



Fuente: Universidad del Cauca, Programa Lvmn,

Para el trámite de visado jurídico del convenio se encuentra documentado el procedimiento *elaboración de contratos y convenios* (véase Anexo P), lo cual facilita la estructuración del convenio de la institución con la Gobernación.

Figura 12. Elaboración de convenios y contratos.

Actividades de Control

Consultar por Documento

\*Proceso: Gestión Jurídica

\*Tipo de Documento: Procedimientos

Buscar Documento

RESULTADO DE LA CONSULTA*			
Proceso	Tipo de Documento	Nombre	Url
Gestión Jurídica	Procedimientos	MA-GJ-2.3-PR-1 Asesoría y Conceptos Jurídicos	<a href="#">ver Documento</a>
Gestión Jurídica	Procedimientos	MA-GJ-2.3-PR-4 Etapa precontractual en contratos superiores a 100 smmlv	<a href="#">ver Documento</a>
Gestión Jurídica	Procedimientos	MA-GJ-2.3-PR-3 Elaboración de Contratos_y_Convenios	<b><a href="#">ver Documento</a></b>
Gestión Jurídica	Procedimientos	MA-GJ-2.3-PR-2 Defensa y Representación	<a href="#">ver Documento</a>
Gestión Jurídica	Procedimientos	MA-GJ-2.3-PR-5 Instauración de Acciones a Favor de la Universidad del Cauca	<a href="#">ver Documento</a>

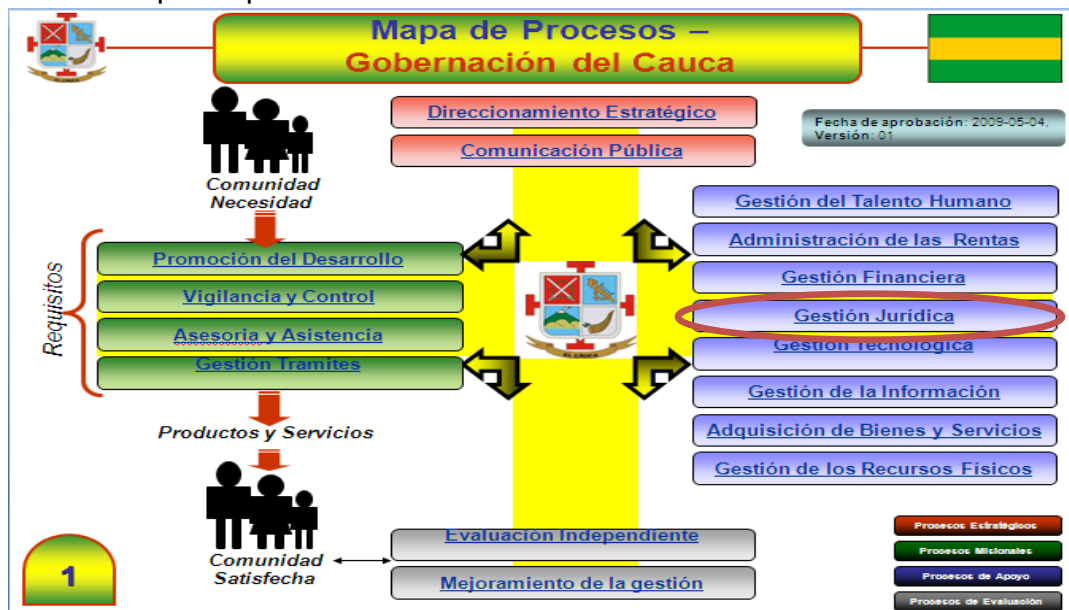
Fuente: Universidad del Cauca, Programa Lvmn, actividades de control. (MECI)

Otro subproceso que emana este convenio es el de *gestión financiera* (véase Anexo Q) cuyo objetivo es garantizar la captación de los recursos universitarios y aplicación de los mismos al desarrollo de la misión Institucional; este proceso también hace parte del diagnóstico, donde la entrada es solicitud de viabilidad presupuestal y cuya salida es certificado de disponibilidad presupuestal.

- **La Gobernación del Cauca Implementa:**

Para el trámite del aval jurídico del convenio, el proceso de Gestión jurídica que lo abarca no cuenta con un procedimiento formal que permita la elaboración de convenios y contratos. Parcialmente se está estructurando el medio virtual del Sistema Integrado de Gestión, donde se podrán encontrar los instrumentos y documentos para cumplir con los elementos del nuevo Modelo Estándar de Control Interno (MECI). El siguiente mapa de procesos (figura 13.) muestra parte de este control.

**Figura 13.** Mapa de procesos Gobernación del Cauca.



**Fuente:** Secretaría de planeación y coordinación departamental. Gobernación del Cauca. 2011.

Hasta el momento solo se cuenta con la caracterización del proceso de *Gestión jurídica* para este caso específico. Uno de los integrantes del equipo MECI de la gobernación (funcionario e integrante del Equipo MECI<sup>27</sup> y SIG, Gobernación del Cauca, observación inédita, 2011) señala que aún hay procedimientos pendientes por normalizar dentro de este proceso, así como en los demás procesos que componen el mapa de procesos de esta institución. Por tal razón, a medida que se ha ido digitando la información, se ha realizado la correspondiente revisión, validación y entrega formal de los documentos a las diferentes dependencias de la Gobernación del Cauca para su implementación y aplicación. A la fecha no se encuentra estructurado ningún tipo de documento que indique el procedimiento para la elaboración de convenios ya sea de tipo interadministrativo o de cooperación.

Sin embargo, los funcionarios de la Gobernación del Cauca en la oficina jurídica y de contratación, proveen la información necesaria para dar cumplimiento a los requerimientos y trámites que se deben hacer para la firma y legalización de los convenios interinstitucionales de cooperación.

Los integrantes del equipo MECI, agregan que de igual manera, es importante tener en cuenta que muchos de estos procesos se desarrollan mecánicamente, partiendo de los conocimientos y experiencia de servidores públicos de la entidad, responsables de generar la información. Es de anotar que la documentación de los procedimientos hasta el momento elaborados, siguen presentado inconsistencias en su estructuración, y ocasionan traumas en el manejo de los procesos.

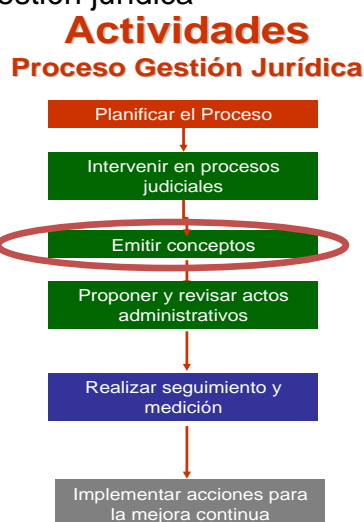
- APOYO: Este proceso incluye el subproceso de *gestión jurídica* (véase Anexo R) cuyo objetivo es asesorar y acompañar jurídicamente a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), y llevar la

---

<sup>27</sup> Boletín 1 Control Interno Cauca. 19 de noviembre de 2009. Pag.12. Disponible en internet: <http://www.cauca.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=alxx-1-&m=c>

representación de la entidad en los procesos judiciales en los cuales es parte; este proceso hace parte del diagnóstico para la presentación del acuerdo, donde la entrada es la necesidad del concepto o soporte al convenio y cuya salida es el visado del mismo como parte de las actividades (figura 14.) del Sistema Integrado de Gestión.

**Figura 14.** Actividades procesos gestión jurídica



fecha de aprobación: 2009-05-19, Versión: 01

**Fuente:** Secretaria de planeación y coordinación departamental. Gobernación del Cauca.2011.

Los procedimientos se hacen de manera empírica, puesto que no se han estructurado los procedimientos para emisión de conceptos desde el área jurídica de acuerdo a las necesidades de la Entidad. Lo aplicado hasta el momento son los tramites dentro del procedimiento, y por tanto no hay implementación de estos aun.

### 4.3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

El levantamiento de la información de los procedimientos que comporta la gestión para la firma del convenio que permitiera ejecutar el proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto, y que es financiado con recursos del presupuesto del departamento en conjunto con aportes de la Universidad del Cauca como entidad cofinanciadora; se realizó después de un riguroso seguimiento y trámite de las actividades propias de éste, en las dos entidades referidas anteriormente; y cuyo proceso se llevo a cabo en las fechas mencionadas a continuación. (Ver tabla 4.)

**Tabla 4.** Cronograma de fechas para la firma y legalización del convenio.

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>ENTIDAD</b>
Del 15 de octubre hasta 15 de noviembre 2010	Registro del proyecto ante la Vicerrectoría de investigaciones	Universidad del Cauca
Mes de noviembre 2010	Presentación convenio a la oficina asesora de planeación para viabilidad financiera	Universidad del Cauca
Mes de noviembre 2010	Presentación del convenio a la oficina jurídica para emisión de concepto	Universidad del Cauca
Mes de diciembre 2010	Presentación del convenio a la oficina jurídica del departamento para concepto y posterior firma del Gobernador	Gobernación del Cauca
Mes de diciembre 2010	Presentación del convenio a la oficina jurídica de UNICAUCA para concepto nuevamente y posterior firma del Rector	Universidad del Cauca
Mes de diciembre 2010	Radicación y fechado del convenio ya legalizado y firmado en la oficina de contratación	Gobernación del Cauca
Mes de diciembre 2010	Trámite de póliza de cumplimiento	Universidad del Cauca
Mes de diciembre 2010	Entrega de póliza de cumplimiento al convenio	Gobernación del Cauca
Mes de enero 2010	Trámite registro presupuestal para el desembolso de los recursos.	Gobernación del Cauca

**Fuente:** Elaboración propia

Este trámite del convenio con sus ires y venires se detalla más adelante en la documentación del procedimiento de cada una de las dependencias que arbitraron en el desarrollo del convenio.

El registro de las actividades realizadas dentro de cada procedimiento se hizo a través de la siguiente hoja de registro

**Tabla 5.** Hoja de registro de los procedimientos y sus actividades.

Área:

Dependencia:

Procedimiento:

Paso	Descripción	Responsable

**Fuente:** Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos, departamento administrativo de la función pública, Bogotá D.C.

- **Área:** se detalla el área de actividad, departamentos que están directamente relacionadas con el procedimiento para cumplir con las funciones básicas que realiza la Entidad, a fin de lograr sus objetivos. Dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores homogéneas.
- **Dependencia:** Se describe la oficina o divisiones que dependen de otra principal.
- **Procedimiento:** Se identifica lo que se hace dentro de la Entidad.
- **Paso:** Se define el cauce formal de una serie de pasos con los cuales se concretan las actividades para la realización del procedimiento.
- **Descripción:** Se detalla cada uno de los pasos que se tienen que llevar a cabo para la realización del procedimiento.
- **Responsable:** Se especifica las personas, puestos o unidades que intervienen en el procedimiento, precisando su responsabilidad y participación.

**4.3.1 Estructura para documentar los procedimientos.** Se diligencian dos formatos diferentes, a razón de que cada una de las instituciones que hacen parte del convenio maneja una parte de trámite para que este se lleve a cabo. Primero, formato de procedimientos de la Universidad del Cauca, especificado en la tabla 5.

**Tabla 6.** Estructura del formato de procedimientos de la Universidad del Cauca.

	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Nombre del Documento	Código	xxxx
		Versión	xxx
		Fecha	xxxx
		Vigencia	xxxx
		Página	1 de 1

1. NOMBRE DEL DOCUMENTO:
2. RESPONSABLES:
3. OBJETIVO:
4. ALCANCE:
5. MARCO NORMATIVO:
6. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN:

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

7. FORMATOS:
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:
9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	EDICIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

10. L|STA DE ANEXOS

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Designado del Proceso	Lider del Proceso	Rector

**Fuente:** Programa Lvmen, Universidad del Cauca.

El significado del contenido de los datos de la tabla, se describe a continuación:<sup>28</sup>

- **NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Indica el tipo de documento que se va a desarrollar.

<sup>28</sup> UNIVERSIDAD DEL CAUCA, ME-CM-2.2-MN-3.Manual de procesos y procedimientos. Disponible en internet: <http://www.unicauca.edu.co/prlvmen>.




- RESPONSABLE: Especifica el cargo del funcionario encargado de hacer cumplir lo estipulado en el documento.
- OBJETIVO: Define el propósito del documento.
- ALCANCE: Define la aplicabilidad de las actividades descritas en el documento.
- MARCO NORMATIVO: Establece la normatividad aplicable al documento.
- DESCRIPCION ESPECIFICA: Define en forma clara, concreta y secuencial las actividades que se realizan.
- FORMATOS E IMPRESOS: Corresponde a todos los documentos que sirvan de soporte al documento.
- ABREVIATURAS Y DEFINIONES: Define las abreviaturas y palabras utilizadas en el documento y su correspondiente significado.
- REGISTRO HISTORICO DE MODIFICACIONES: Corresponde a la fecha, la versión, código del documento y los cambios efectuados a este.
- LISTA DE ANEXOS: Hace referencia a información complementaria o adicional, diagramas de flujo u otros documentos que se deben utilizar para la aplicación del procedimiento.

A continuación se muestra el formato utilizado por el Equipo MECI de la Gobernación del Cauca en el proceso de documentación de cada uno de los procedimientos de las diferentes dependencias como parte del Sistema Integrado de Gestión.

**Formato utilizado por la Gobernación del Cauca para la documentación de procedimientos, especificado en la tabla 6.**

**Tabla 7.** Estructura del formato de procedimientos de la Gobernación del Cauca.

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Código:
		Versión:
		Página

1. MISION:
2. ALCANCE:
3. RESPONSABLES
4. GENERALIDADES
- 4.1 DEFINICIONES
5. POLITICA DE OPERACION
6. CONTENIDO

N°	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8. REGISTROS
9. NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	FECHA aaaa-mm-dd

10. ANEXOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**Fuente:** Gobernación del Cauca, equipo MECI

### 4.3.2 Registro del proyecto ante la Vicerrectoría de investigaciones de la Universidad del Cauca.

El registro del proyecto se hace con el fin de tener el aval del consejo de investigaciones para y la asignación del número de registro o ID con el cual se identificará el proyecto en el Sistema de Investigaciones para todo trámite en la Universidad.

El proyecto Sistema de Trazabilidad Turístico fue registrado en la Vicerrectoría de investigaciones llevando al siguiente procedimiento.

**Tabla 8.** Procedimiento de registro de proyecto

 Universidad del Cauca	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> <b>Procedimiento de registro de proyecto</b>	Código	xxxx
		Versión	Xxx
		Fecha Vigencia	xxxx
		Página	75 de 178

1. **NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Procedimiento de registro de proyecto
2. **RESPONSABLES:**
  - Profesional área de proyectos.
  - Jefe de departamento del programa respectivo.
  - Director grupo de investigaciones.
  - Presidente comité de investigaciones.
  - Profesional universitario Vicerrectoría de investigaciones (VRI).
  - Coordinador consejo de investigaciones.
3. **OBJETIVO:** Registrar los proyectos liderados por los distintos grupos de investigación existentes en la Universidad y obtener el aval del el consejo de investigaciones.
4. **ALCANCE:** Empieza en solicitar asesoría a la Oficina de Apoyo al Investigador para atender de los requerimientos y termina con recibir la carta de registro del proyecto.
5. **MARCO NORMATIVO:**

**6. DESARROLLO Y DESCRIPCION:**

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1.Descargue y tramite de los formatos a presentar en la VRI	A. Solicitar asesoría a la Oficina de Apoyo al Investigador atender los requerimientos.	Profesional / Técnico Área de Proyectos de Investigación	
	B. Diligenciar el formato Ficha Técnica y Resumen del proyecto	Profesional / Técnico Área de Proyectos de Investigación.	Formatos: VRI-formato resumen de proyectos y guía presupuesto
2. Entrega de información y aprobación	A. Diligenciar la propuesta ante los respectivos Directores de Grupo, Jefes de Departamentos para su revisión y aval.	-Jefe de departamento del respectivo programa. -Director del grupo de investigación.	Formato Pre- Evaluación de proyectos de investigación a diligenciar por los departamentos
	B. Diligenciar la propuesta ante Comité de Investigación para su revisión y aval.	Presidente comité de investigaciones de la respectiva facultad.	Formato Pre- Evaluación de proyectos de investigación a diligenciar por los comités de investigaciones
	C. Elaborar carta remisoria del proyecto dirigida al Consejo de Investigaciones firmada por el director del proyecto donde se solicite a este su respectivo aval.	Director del proyecto	Carta
	D. Revisar y aprobar información de los formatos y documentos anexos	Funcionario encargado de la oficina de apoyo al investigador -VRI	
	E. Entregar en la secretaría de la Vicerrectoría de Investigaciones toda la documentación anexo la carta de solicitud al Consejo de Investigaciones para su revisión, observaciones y aprobación	Profesional / Técnico Área de Proyectos de Investigación.	Resumen del Proyecto, guía presupuesto, aval del comité de investigaciones de la facultad , aval del departamento con la asignación de tiempos de investigación de los docentes, hoja de vida de investigadores, y carta remisoria

	F. Revisar documentos anexos y dar aval	Coordinador consejo de investigaciones	Documento de aval y aprobación del proyecto, # o de registro o ID en Sistema de Investigaciones
	G. Recibir la carta de registro del proyecto	Profesional Técnico Área de Proyectos de Investigación.	Registro proyecto numero 3305.

**Fuente:** Elaboración propia

**7. FORMATOS:**

- Formato VRI-FOR-017
- GUIA PRESUPUESTO VRI
- Remisión del proyecto por parte del director del proyecto.

**8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:**

**9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:**

FECHA	EDICIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

**10. LISTA DE ANEXOS**

-Diagrama de flujo del procedimiento registro del proyecto.

ELABORACION Mónica Hurtado Sánchez Pasante proyecto sistema de trazabilidad turística- Gobernación del Cauca	REVISION Líder del Proceso	APROBACION Rector
---	-------------------------------	----------------------

Después de este proceso de registro se logra la Id, del proyecto para el desarrollo de las actividades propias a para la suscripción del convenio entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca, la imagen detalla los datos de registro.

Figura15. Datos de registro del proyecto

Proyectos: 24

idProyecto	Titulo	Director.	Email.
3327	Implementación de procedimientos para siete ensayos de polímeros en el laboratorio Reología, Textura y Empaques de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad del Cauca. FASE II	REINALDO VELASCO MOSQUERA	rvelasco@unicauca.edu.co
3314	CONSTRUCCIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LAS CAPACIDADES DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO-FASE II	ADOLFO LEON PLAZAS TENORIO	aplazas@unicauca.edu.co
3309	Convenio de Cooperación Interinstitucional No. 1091/2010 celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca para el desarrollo del proyecto "Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto"	GUSTAVO ADOLFO RAMIREZ GONZALEZ	gramirez@unicauca.edu.co
3264	CIBELES: Consulta de Información Basada En Localización Espacial	JUAN CARLOS CORRALES MUÑOZ	git@unicauca.edu.co

Fuente: Universidad del Cauca. Disponible en página web: purace.unicauca.edu.co

Figura 16. Diagrama de flujo –registro de proyecto

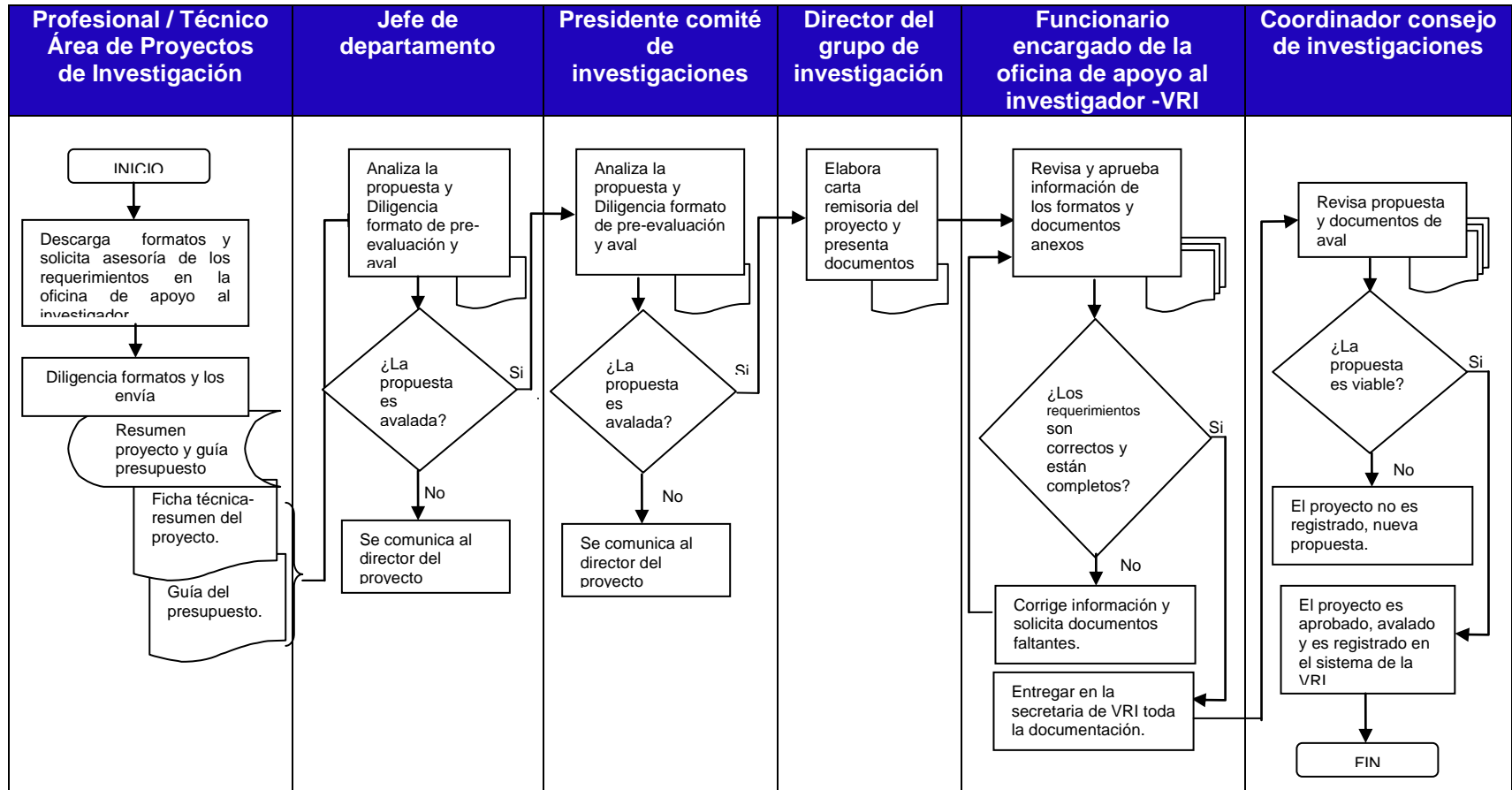
**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

**ÁREA RESPONSABLE:** VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES

**Nombre del procedimiento:** Registro del Proyecto de Investigación

**Fecha de Emisión:** Diciembre 2010


**No. del Procedimiento:**



**4.3.3 Descripción de los procedimientos ya estructurados para la elaboración de convenios.** Para la descripción de los procedimientos de la experiencia administrativa gestada por este trabajo de pasantía; se tiene en cuenta los trámites, y visitas a cada uno de los funcionarios de las dependencias académico- administrativas que intervinieron tanto de la Universidad del Cauca, como en la oficina jurídica y de contratación de la Gobernación del Cauca, así:

La Universidad del Cauca cuenta con herramientas que permiten examinar la dinámica de la institución cuando se quiere suscribir un convenio con otra entidad pública o privada diferente de ella. En sus Procesos Estratégicos contiene el subproceso de Planeación Institucional donde se puede encontrar el procedimiento de *presentación de convenio- contrato* (véase figura 17 y anexo M.) requerido como información para el trabajo de pasantía, y cuyo fin es emitir la viabilidad financiera y académica de los convenios que se realizan entre la Alma Mater y otras instituciones. Así mismo, se encuentra documentado el procedimiento *elaboración de convenios y contratos* (véase figura 18 y Anexo P) dentro del subproceso de Gestión Jurídica como Proceso de apoyo, encargado del concepto jurídico y asesoría para la firma de convenios entre las partes interesadas por suscribir.

**Figura 17. Procedimiento para presentación convenios y contratos.**




**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**  
Presentación de Convenios y Contratos

Código	ME-GE-2.2-PR-7
Versión	2
Fecha Vigencia	Febrero 22 2010
Página	1 de 2

1. **NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Presentación de Convenios y Contratos
2. **RESPONSABLE:** Director de la Propuesta
3. **OBJETIVO:** Facilitar la presentación técnica y financiera de convenios y contratos por las diferentes dependencias universitarias.
4. **ALCANCE:** Iniciar todo el proceso de presentación de convenios y contratos de las dependencias académico - administrativas para realizar el trámite de viabilidad financiera y académica y terminar con archivar las copias.
5. **MARCO NORMATIVO:**
  - Acuerdo 105 de 1993. Estatuto General de la Universidad del Cauca
  - Acuerdo 051 de 2007. Estatuto Financiero y Presupuestal de la Universidad del Cauca
  - Acuerdo 054 de 2007. Estatuto General de Contratos

**6. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN**

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
1	Antes de iniciar la presentación de cualquier propuesta académico-administrativa a alguna entidad que financie o desarrolle convenios o contratos con la Universidad del Cauca, debe solicitarse un concepto financiero a la Oficina Asesora de Planeación.	Director de la Propuesta	Obtención del concepto financiero
2	Presentar la propuesta académica o administrativa con su presupuesto al Jefe Oficina Asesora de Planeación para su aprobación.	Director de la Propuesta	Obtención del respectivo aval
3	Remitir a la Oficina Asesora de Planeación la propuesta académico-administrativa con su presupuesto, el visto bueno de la instancia respectiva para elaborar la Viabilidad Financiera anexando el Formato ME-GE-2.2-PR-7 Presentación de Convenios y Contratos diligenciado.	Director de la Propuesta	
4	Realizar el trámite de la propuesta y determinar su pertinencia y conveniencia para la Universidad del Cauca, en caso contrario se expedirá el concepto de Visto Bueno y se continúa con la siguiente actividad, en caso contrario se devuelve al interesado anexando el Formato ME-GE-2.2-PR-12 Lista de Chequeo - Trámite de Viabilidad Financiera.	Jefe Oficina Asesora Profesional Universitario Presupuesto	Viabilidad Financiera
5	Remitir a la Vicerrectoría Académica para su respectivo aval.	Secretario	Documentos enviados y radicados
6	Archivar copias según normas existentes.	Secretario	Documentos archivados y



**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**  
Presentación de Convenios y Contratos

Código	ME-GE-2.2-PR-7
Versión	2
Fecha Vigencia	Febrero 22 2010
Página	2 de 2

protegidos

7. **FORMATOS**
  - Formato ME-GE-2.2-PR-7 Presentación de Convenios o Contratos
  - Formato ME-GE-2.2-PR-12 Lista de Chequeo - Trámite de Viabilidad Financiera
8. **ABREVIATURAS Y DEFINICIONES**
9. **REGISTRO DE MODIFICACIONES**

Fecha	Edición: No	Código	Modificaciones
Mayo 29 de 2006	0	OP-PR-010	Etapa de Presentación de Convenios y Contratos
Septiembre 4 2009	1	OP-PR-010	Etapa de Presentación de Convenios y Contratos
Febrero 22 2010	2	ME-GE-2.2-PR-7	Actualización: Ajuste de actividades y cambio de codificación

10. **LISTA DE ANEXOS**

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Designado del Proceso	Lider del Proceso	Rector

Fuente: Id. Programa Lvmen.



Figura 18. Procedimiento para elaboración de convenios y contratos.

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Elaboración de Contratos y Convenios	Código	MA-GJ-2.3-PR-3
	Versión	01
	Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
	Página	1 de 4

- NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Elaboración de Contratos y Convenios
- RESPONSABLE:** Jefe de Oficina
- OBJETIVO:** Revisar y estructurar según los acuerdos vigentes los contratos y convenios de la institución
- ALCANCE:** Inicia con recepcionar y radicar el acto administrativo, contrato o solicitud de convenio y termina con la impresión del reporte de inclusión satisfactoria del contrato en el SICE y archivar el mismo en la respectiva carpeta
- MARCO NORMATIVO:** Acuerdo 064 de 2003, Acuerdo 018 de 2003, Acuerdo 024 de 1993, Acuerdo 015 de 2007 que modifica el acuerdo 024 de 1993
- DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN**

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
1	Recepcionar y radicar el acto administrativo, contrato o solicitud de convenio.	Auxiliar Administrativo	
2	Se clasifica, revisa y legalizan los documentos teniendo en cuenta los acuerdos que lo regulan, los requisitos exigidos y la siguiente clasificación: 2.1 Contratos de comisión de estudios y contratación de servicio 2.2 Convenios de docentes visitantes 2.3 Convenios de pasantías 2.4 Contratos de Prestación de Servicios, obra o suministro, compraventa > a 50 SMMLV 3.1 Para los contratos clasificados como 2.1, 2.2 y 2.3 se proyecta oficio de solicitud a la División de Recursos Humanos para la liquidación de salarios y prestaciones sociales de los docentes. 3.2 Para los documentos del 2.3 y 2.4 pasan al No.5	Auxiliar Administrativo	
3	Recibir y radicar la liquidación emanada de la División de Recursos Humanos, para la actividad del 3.1	Técnico Administrativo	
4	Recibir y radicar la liquidación emanada de la División de Recursos Humanos, para la actividad del 3.1	Auxiliar Administrativo	
5	Radiciar en el consecutivo correspondiente al tipo de documento y para los contratos	Técnico Administrativo	

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Elaboración de Contratos y Convenios	Código	MA-GJ-2.3-PR-3
	Versión	01
	Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
	Página	3 de 4

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
	aprobación.		
16	Proyectar oficio designando la interventoría del contrato que lo necesite, informado sus obligaciones.	Técnico Administrativo	Visado Jefe Oficina Jurídica
17	Radiciar y Remitir al interventor el oficio debidamente firmado por la Jefe de la Oficina acompañado de una fotocopia del contrato.	Auxiliar Administrativo	Radicación Consecutivo de oficios
18	Remitir oficio al interventor recordándole la obligación de presentar informes periódicos sobre el cumplimiento del contrato cuando haya lugar.	Jefe Oficina – Técnico Administrativo	
19	Recibir del interventor el acta de liquidación, verificando su información.	Jefe Oficina Técnico Administrativo	Hay que verificar que los términos del contrato se cumplan según lo acordado por las partes
20	Archivar el acta de liquidación debidamente suscrita en el contrato correspondiente.	Auxiliar Administrativo	
21	Acceder a la página Web: www.sice.cgr.gov.co/ e ingresar en ella a través de la respectiva clave.	Técnico Administrativo	Registro de contratos en el SICE
22	Efectuar el registro de los datos que conforman el proceso contractual se soliciten  Nota: Variables como Nombre, Cédula y Nit del contratante, No. de contrato, fecha de cierre, firma de contrato, fecha adjudicación, contratista, tipo de contrato, modalidad, objeto, valor del contrato, descripción de cada uno de los elementos, cantidad por elemento, valor por elemento incluido impuestos.	Técnico Administrativo	
23	Imprimir el reporte de inclusión satisfactoria del contrato en el SICE y archivar el mismo en la respectiva carpeta.	Técnico Administrativo	Aval Jefe Oficina Jurídica

7. FORMATOS

8. ABBREVIATURAS Y DEFINICIONES

- SMMLV: Salario mínimo mensual legal vigente
- SICE: Sistema de información para la contratación estatal

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Elaboración de Contratos y Convenios	Código	MA-GJ-2.3-PR-3
	Versión	01
	Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
	Página	2 de 4

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
	decepcionar de la Junta de Licitaciones la documentación con la propuesta ganadora, recomendando al señor Rector la elaboración de contrato, posteriormente elaborar la resolución de adjudicación la cual es notificada a través de la Secretaría General.		
6	Elaborar el contrato o convenio según la solicitud.	Jefe Oficina – Técnico Administrativo	Verificar consecutivo
7	7.1. Enviar el contrato a la Oficina de Rectoría para la firma del señor Rector. 7.2. Enviar los convenios al Vicerrector Académico para su firma de acuerdo a la delegación.	Auxiliar Administrativo	
8	8.1. Recibir el contrato firmado por el señor Rector 8.2. Recibir el convenio debidamente firmado por el Vicerrector Académico	Auxiliar Administrativo	
9	9.1. Entregar el contrato al docente o contratista para su firma y legalización 9.2. Despachar dos originales del convenio, con el estudiante, para que tramite las firmas con la institución, donde realizara la pasantía	Técnico Administrativo	
10	10.1. Recibir del docente o contratista el registro de los tres días hábiles siguientes a la entrega del contrato, los documentos de legalización. 10.2. Recibir del estudiante el convenio, seguir al paso No. 20.	Técnico Administrativo	Verificar que los documentos cumplan con los acuerdos
11	Proyectar oficio dirigido al docente o contratista solicitando la legalización en caso de incumplimiento del tiempo para este trámite	Técnico Administrativo	
12	Radiciar y enviar el oficio de solicitud al docente o contratista	Auxiliar Administrativo	
13	Radiciar en el consecutivo de pólizas y elaborar el documento de aprobación de la póliza o enviar oficio al docente o contratista en caso a que las pólizas no se ajusten a las solicitadas en el contrato.	Técnico Administrativo	Verificar que las pólizas cumplan los requisitos
14	Radiciar y Remitir el documento de aprobación de pólizas para la firma del Vicerrector Administrativo.	Auxiliar Administrativo	
15	Recibir de la Vicerrectoría Administrativa el documento de aprobación de pólizas, colocar una de las copias en el folio consecutivo de aprobación de pólizas y entregar a la Técnico Administrativo original de la póliza con su	Auxiliar Administrativo	

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Elaboración de Contratos y Convenios	Código	MA-GJ-2.3-PR-3
	Versión	01
	Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
	Página	4 de 4

9. REGISTRO HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

FECHA	EDICIÓN: No	CODIGO	MODIFICACIONES
Febrero 18 de 2008	00	UJ-PR-003	Construcción Procedimiento: Elaboración de Contratos y Convenios
Febrero 12 de 2010	01	MA-GJ-2.3-PR-3	Cambio de codificación

10. LISTA DE ANEXOS

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Designado del Proceso	Líder del Proceso	Rector

Fuente: Id. Programa Lvmen

La Gobernación del Cauca cuenta con el Equipo MECI, conformado por funcionarios de sus diferentes dependencias que están trabajando el Sistema integrado de gestión, en la normalización de los procedimientos para cada uno de los procesos que se manejan dentro de la clasificación del mapa de procesos. Para este caso específico donde se realizó un convenio de cooperación interinstitucional, no hay hallazgo alguno sobre la documentación del procedimiento para la celebración y elaboración de convenios.

Los procedimientos se hacen de manera empírica, partiendo de los conocimientos y experiencia de servidores públicos de la entidad, responsables de generar la información para realizar este tipo de trámites. A la fecha la Gobernación no cuenta con procedimientos estructurados, documentados y validados para emisión de conceptos desde el área jurídica de acuerdo a las necesidades de la institución. Tan solo se cuenta con la documentación de la caracterización del proceso de gestión jurídica, donde contiene como unas de sus actividades la emisión de conceptos y el acompañamiento jurídico para este tipo de convenios.

#### **4.3.4 Documentación del proceso para la elaboración del convenio interinstitucional.**

A continuación se evidencia el trámite realizado para la suscripción del convenio interinstitucional entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca para la ejecución del proyecto Sistema de Trazabilidad turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto. A través de un diagrama de proceso que enseña la descripción de cada una de las actividades realizadas, la clasificación de las mismas; así como los responsables de cada una de estas y el tiempo transcurrido durante toda la gestión. Se describe de forma general con el fin de que este sea homologable a otros procesos similares.

**Tabla 9.** Diagrama de flujo de proceso

*PROCESO:* suscripción de convenios interinstitucionales entre la Universidad del Cauca y la Gobernación del Cauca.

*COMIENZA EN:* Presentar documentación de la propuesta y minuta del convenio propuesto por la Gobernación del Cauca a la oficina Asesora de Planeación y solicitar la viabilidad financiera.

*TERMINA EN:* Entregar en la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca original de la póliza con su aprobación.

*ELABORO:* Mónica Hurtado Sánchez

*FECHA:* 28 de febrero 2011

Descripción de la actividad	Dependencia-Responsable	Convención*	Tiempo
1. Presentar documentación de la propuesta y minuta del convenio propuesto por la Gobernación del Cauca a la oficina Asesora de Planeación y solicitar la Viabilidad financiera.	Director de la propuesta/profesional encargado del proyecto	○ ⇒ □ ▽ ▷	1 día
2. Analizar de la propuesta.	Jefe oficina asesora de planeación/profesional universitario de presupuesto.	○ ⇒ □ ▽ ▷	
3. Espera de acuerdo con el tiempo que tarde el análisis de la propuesta.	Jefe oficina asesora de planeación.	○ ⇒ □ ▽ ▷	30 días
4. Aprobar la información de los formatos, documentos anexos y dar aval.	Jefe oficina asesora de planeación.	○ ⇒ □ ▽ ▷	2 días
5. Remitir la carpeta del convenio a la Vicerrectoría académica.	Secretaria oficina asesora de planeación.	○ ⇒ □ ▽ ▷	1/2 día
6. Revisar información de formatos y documentos anexos y dar aval.	Vicerrector académico.	○ ⇒ □ ▽ ▷	1 día
7. Enviar la minuta del convenio, viabilidad financiera, aval de académica y demás documentos a la oficina jurídica y solicitar aval.	Secretaria oficina asesora de planeación.	○ ⇒ □ ▽ ▷	1/2 día
8. Revisar el convenio propuesto por la Gobernación del Cauca conjuntamente con los documentos anexos a este.	Profesional universitario oficina jurídica.	○ ⇒ □ ▽ ▷	1/2 día
9. Solicitar a Vicerrectoría Administrativa el Certificado de disponibilidad presupuestal por valor de la contrapartida de la Universidad del Cauca y certificado de conveniencia y oportunidad al director del proyecto.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ ▷	1/2 día

**Tabla 9. (Continuación)**

Descripción de la actividad	Dependencia-Responsable	Convención	Tiempo
10. Espera por CPD y certificado de conveniencia y oportunidad.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
11. Entregar CPD y certificado de conveniencia y oportunidad en la oficina Jurídica como anexo del convenio.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
12. Radicar y dar numeración de registro al convenio-contrato.	Auxiliar administrativo-jurídica.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
13. Emitir concepto y firmar (aval jurídica).	Jefe oficina jurídica -Unicauca.	○ ⇒ □ ▽ D	1 día
14. Entregar el convenio-contrato al profesional encargado de este o contratista para su firma y legalización en la Gobernación del Cauca.	Auxiliar administrativo-jurídica.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
15. Espera de acuerdo al tiempo que tarda el proceso de aprobación y legalización del convenio en la Gobernación del Cauca.	Gobernación	○ ⇒ □ ▽ D	16 días
16. Recibir la minuta del convenio firmada por el Gobernador en la oficina de contratación de la Gobernación y llevarla nuevamente a la oficina Jurídica de la Universidad del Cauca.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
17. Revisar y firmar nuevamente el convenio dando aval jurídico.	Jefe oficina jurídica -Unicauca.	○ ⇒ □ ▽ D	
18. Enviar el convenio (contrato) a la Oficina de Rectoría para la firma del Rector.	Auxiliar administrativo-jurídico.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
19. Dar aprobación y firmar el convenio.	Rector del Alma mater	○ ⇒ □ ▽ D	1 día
20. Recibir el convenio firmado por el Rector y remitirlo a la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca para su enumeración, fecha y radicación.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día.
21. Espera por enumeración y radicación del documento original del convenio en la Gobernación.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	
22. Entregar copia de la minuta del convenio a la oficina jurídica de UNICAUCA para el trámite de la póliza de seguros a favor de la Gobernación del Cauca.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	1 día
23. Tramitar la póliza con la aseguradora.	Auxiliar administrativo-jurídica.	○ ⇒ □ ▽ D	

**Tabla 9.** (Continuación)

Descripción de la actividad	Dependencia-Responsable	Convención	Tiempo
24. Enviar documento original de la póliza a la oficina de Rectoría para la aprobación y firma del Rector	Auxiliar administrativo-jurídica.	○ → □ ▽ D	1/2 día
25. Dar aprobación y firmar la póliza de garantía.	Rector del Alma mater	○ → □ ▽ D	1/2 día
26. Entregar en la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca original de la póliza con su aprobación.	Profesional encargado del proyecto.	○ → □ ▽ D	1/2 día

**Fuente:** Elaboración propia

\*Convenciones :

Símbolo	Clasificación	Resultado
○	Operación.	produce
→	Transporte	mueve
□	Inspección.	verifica
▽	Almacén	almacena
D	Demora	retarda

El anterior diagrama muestra todo el proceso desde la posición del trámite en la Universidad del Cauca, a continuación se representa desde la vista del la Gobernación del Cauca.

**Tabla 10.** Diagrama de flujo de proceso

*PROCESO:* Suscripción de convenios interinstitucionales entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca.

*COMIENZA EN:* Realizar la propuesta de convenio. (minuta).

*TERMINA EN:* .Efectuar el registro presupuestal.

*ELABORO:* Mónica Hurtado Sánchez

*FECHA:* 28 de febrero de 2011

Descripción de la actividad	Dependencia-Responsable	Convención*	Tiempo
1. Realizar la propuesta de convenio.(minuta)	Asesor jurídico del departamento.	○ → □ ▽ ▢	
2. Llevar el convenio-contrato para el análisis, aprobación y legalización a la oficina asesora de planeación de la Universidad del Cauca.	Profesional encargado del proyecto.	○ → □ ▽ ▢	
3. Espera de acuerdo al proceso que hace la Universidad para el análisis, aprobación y legalización del convenio.	Profesional encargado del proyecto/Universidad del Cauca.	○ → □ ▽ ▢	39 días
4. Entregar al Asesor Jurídico del Departamento en la Gobernación del Cauca la minuta del convenio propuesto por Unicauca y demás documentos para revisión y aval	Profesional encargado del proyecto.	○ → □ ▽ ▢	1/2 día
5. Revisar el convenio propuesto por la Universidad del Cauca conjuntamente con los documentos anexos a este y hacer los ajustes correspondientes.	Asesor jurídico del departamento.	○ → □ ▽ ▢	
6. Elaborar la minuta del convenio con los ajustes correspondientes.	Profesional universitario oficina contratación.	○ → □ ▽ ▢	1/2 día
7. Emitir concepto y firmar (aval jurídica).	Asesor jurídico del departamento.	○ → □ ▽ ▢	
8. Espera de acuerdo al tiempo y prioridad que tenga para pasar a ser firmado por el Gobernador.	Profesional universitario oficina contratación.	○ → □ ▽ ▢	14 días
9. Dar aprobación y firmar el convenio.	Gobernador del Cauca.	○ → □ ▽ ▢	1/2 día
10. Recibir la minuta del convenio firmada por el Gobernador en la oficina de contratación de la Gobernación y llevarla nuevamente a la oficina Jurídica de la Universidad del Cauca.	Profesional encargado del proyecto.	○ → □ ▽ ▢	1/2 día

**Tabla 10.** (Continuación)

Descripción de la actividad	Dependencia-Responsable	Convención	Tiempo
11. Espera por aval jurídico y firma del Rector al Convenio	Profesional encargado del proyecto	○ ⇒ □ ▽ D	2 días
12. Recibir la minuta del convenio firmada por el Rector y traerla nuevamente a la oficina de contratación de la Gobernación para su radicación, enumeración y fecha.	Profesional encargado del proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
13. Radicar el documento original y dar numeración de registro al convenio-contrato.	Profesional oficina de contratación.	○ ⇒ □ ▽ D	
14. Llevar una copia del convenio a la oficina Jurídica de Unicauca para el trámite de la póliza.	Profesional encargado del Proyecto.	○ ⇒ □ ▽ D	2 días
15. Espera mientras Unicauca tramita y firma la póliza a favor de la Gobernación.	Auxiliar administrativo jurídica/ Rector Unicauca.	○ ⇒ □ ▽ D	
16. Recibir el documento original de la póliza con su aprobación, revisarla y anexarla al convenio.	Profesional universitario oficina contratación.	○ ⇒ □ ▽ D	1/2 día
17. Efectuar el registro presupuestal.	Profesional universitario oficina contratación.	○ ⇒ □ ▽ D	

**Fuente:** Elaboración propia

\*Convenciones :

Símbolo	Clasificación	Resultado
○	Operación.	produce
⇒	Transporte	mueve
□	Inspección.	verifica
▽	Almacén	almacena
D	Demora	retarda

### 4.3.5 Análisis del procedimiento.

A continuación se presenta la tala 11, con el análisis del procedimiento suscripción de convenios interinstitucionales entre la Universidad del Cauca y la Gobernación del Cauca.

**Tabla 11.** Cuadro de análisis del procedimiento para la suscripción de convenios interinstitucionales

¿QUÉ? (What)	DIAGNÓSTICO	ACCIONES
¿Qué se hace?	Con la presentación de la minuta del convenio y demás documentos conforme a la establecido por la oficina asesora de planeación en la Universidad del Cauca se solicita la viabilidad financiera y académica para el convenio, con el otorgamiento de esta viabilidad pasa el convenio a la oficina jurídica del alma mater para su aval, con este concepto se remite a la oficina jurídica de la Gobernación del Cauca para su respectivo aval por parte de esta entidad; con la aprobación de las condiciones dadas para el convenio se elabora la minuta definitiva del convenio (con el concepto dado por las dos partes que intervienen universidad y gobernación) pasa a ser firmado el convenio por el Gobernador en calidad de representante del departamento, se traslada nuevamente la minuta del convenio a la universidad para revisión jurídica y este convenio sea firmado por el Rector de la universidad, se remite nuevamente la minuta a la gobernación para enumeración, fecha y radicación de la misma, junto con la póliza de cumplimiento que emite la Universidad a favor de la Gobernación.	Se debe tener un manual de procedimientos o una identificación de las actividades para el trámite de convenios, así como los documentos que se deben diligenciar en cada una de las dependencias para brindar una mejor información a los clientes internos y externos, permitiéndoles una mayor eficiencia y eficacia en los trámites.
¿Actualmente lo que se hace es realmente necesario?	Los pasos que se hacen para la realización del procedimiento son necesarios, debido a que desde la presentación del convenio hasta la firma y radicación del mismo, se están llevando a cabo procesos institucionales en cada una de las entidades. Para este caso donde se suscribe un acuerdo interinstitucional entre entidades públicas, existen una serie de leyes y normas que obligan a tener en cuenta cada unos de los procedimientos y actividades hechos.	En el paso del aval que da la oficina jurídica de la Universidad del Cauca debería tenerse el listado de documentos a anexar al convenio para agilizar esta parte del proceso.



**Tabla 11. (Continuación)**

<b>¿QUÉ? (What)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ACCIONES</b>
¿Podría eliminarse o añadir algún paso?	La Universidad el Cauca ya tiene dentro de su sistema de gestión de la calidad la implementación de una serie de procedimientos y requisitos para la presentación de convenios y la elaboración de los mismos, en donde intervienen tres de sus dependencias antes de la firma del rector; por su parte en la Gobernación del Cauca no tiene establecidos procedimientos para el trámite de este tipo de casos.	<p>Cabe destacar que el añadir o eliminar un paso en este caso depende de la decisión que tomen los equipos encargados de la implementación del sistema de gestión de la calidad y MECI tanto en la Universidad del Cauca como en la Gobernación.</p> <p>Otro factor es la prontitud con que se haga el análisis a la propuesta presentada en la oficina de planeación, ya que si hay mucho retraso en este análisis y la certificación no se da de forma oportuna y ágil el proceso se estanca; como es este caso que hubo una demora de un mes para que los encargados revisaran la propuesta y le dieran las respectivas certificaciones.</p>
<b>¿DÓNDE? (Where)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
¿Dónde se realiza?	Los diferentes pasos que realizan dentro de la Universidad del Cauca se llevan a cabo en la oficina asesora de planeación institucional, oficina jurídica y despacho de rectoría. Así mismo, algunas de las actividades en la gobernación llevan a cabo en la oficina jurídica, oficina de contratación, y despacho de gobernación.	Por parte de los ejecutores del proyecto se debe contar con una persona que haga todas la diligencias requeridas en cada una de las dependencias para garantizar la eficiencia del proceso y menores tiempos en los procesos
<b>¿QUIÉN? (Who)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
¿Quién es el responsable de realizarlo?	Los responsables de realizar el procedimiento de en la Universidad del Cauca son el jefe de la oficina de asesora de planeación, jefe de oficina jurídica, vicerrector académico, auxiliar administrativo oficina jurídica, profesionales universitarios de cada una de las oficinas y el Rector. En la gobernación interviene el asesor jurídico del departamento, profesional universitario oficina contratación, auxiliar administrativo, secretaria, y el gobernador.	Los responsables de las actividades deberán prestar su asesoría y conocimientos de forma oportuna, para asegurar eficacia y eficiencia en los procesos, y calidad en los servicios prestados.

**Tabla 11. (Continuación)**

<b>¿QUIÉN? (Who)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
¿Las personas son las indicadas para realizar las actividades?	Las personas que intervienen en el proceso, son las más idóneas para realizar los diferentes pasos, ya que tienen las capacidades competentes (educación, experiencia, aptitud) para avalar y asesorar las labores administrativas, en cada una de las entidades.	Contar con más personal idóneo a las entidades para que se encarguen de asesorar a los clientes internos y externos en la suscripción de convenios.
<b>¿CUÁNDO? (When)</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
¿Cuándo se realiza?	Este trámite inicia en el momento en que se necesita aunar esfuerzos de cooperación entre la Gobernación y la Universidad para desarrollar proyectos de interés común y desarrollo regional. Cada una de las actividades se realiza a medida que se van dando los conceptos jurídicos requeridos y que las condiciones estén dadas para la firma de los representantes de las instituciones que intervienen.	Evitar las congestiones del proceso y las demoras en la ejecución de las actividades; agilizando la elaboración del convenio como parte de la ejecución oportuna de proyectos acordados entre la Gobernación y la Universidad.
<b>¿CÓMO? (How)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
¿Cómo se hace?	El procedimiento se debe llevar a cabo en distintas dependencia de la Universidad del Cauca y de la Gobernación del Cauca, porque requiere del análisis y validación academia, jurídica, de contratación, y demás para justificar la conveniencia que para ambas entidades tiene la celebración de este convenio. Así mismo, se debe de llevar el orden de los procedimientos ya establecidos y las directrices que hay para este tipo de trámites en cada una de las entidades y la forma como siempre lo manejan.	Evitar demoras en el análisis de la propuesta en la primera fase del proyecto en la oficina asesora de planeación ayudaría a que el proceso no se alargue y presente retrasos.  Tener presente que los recursos asignados del presupuesto del departamento se queden fuera de la vigencia del presupuesto del año y se pierdan.
¿Es la secuencia la más adecuada o se podría hacer de otra forma	La secuencia de los pasos para desarrollar el procedimiento es la adecuada de acuerdo a los distintos conceptos y aprobaciones que se le deben dar al convenio, sin embargo los pasos se pueden mejorar en la medida en que la tecnología lo permita, por otra parte se podrían dar fichas para que las personas no se aglutinen o haya inconvenientes.	Evitar al máximo tener reprocesos en la ejecución de las actividades.  La Gobernación debe estructurar la documentación el procedimiento para elaboración de convenios, para te sus clientes internos y externos tengan conocimientos de las

**Tabla 11. (Continuación)**

<b>¿CÓMO? (How)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
		actividades y tramites que se deben hacer para el desarrollo de estos
¿Los formatos son los más aptos para realizar la actividad?	Los formatos que se utilizan para realizar las actividades del procedimiento en la Universidad son el formato de presentación convenio-contrato, formato de registro de proyecto los cuales son muy útiles porque cuentan con los datos que se deben considerar para el análisis financiero y de presupuesto y el permiso de registro.	Informar y capacitar al encargado de la gestión del convenio por parte del proyecto de la existencia de estos formatos, y su forma de diligenciamiento; para evitar así omisiones en la entrega de este material a las distintas dependencias donde son requeridos.
¿Los documentos solicitados son los más adecuados para realizar las actividades	Los documentos solicitados por cada una de las entidades son diversos, sirven como soporte a la información que se presenta con el proyecto y juegan un papel decisivo en la certificación y aprobación de cada una de las dependencias y aval que emite cada entidad que participa.	Si se tuviera acceso a más tecnología, se podría omitir el paso de solicitud de Cédulas o tarjetas de identidad, ya que existe en el mercado tecnología para estos casos.
<b>¿POR QUÉ? (Why)</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
¿Por qué se hace?	El trámite para la firma y legalización de un convenio para la ejecución de un proyecto financiado con recursos del presupuesto del departamento del Cauca en pro del desarrollo de la región conjuntamente con los aportes de la Universidad del Cauca como entidad cofinanciadora, requiere que se realice un acuerdo formal entre las partes, lo que conlleva a tramitar la suscripción del convenio entre las dos entidades participes ; de donde cada entidad realiza una serie de procedimientos y actividades que permiten el logro de este mencionado acuerdo.	Se puede homologar el procedimiento documentado para otros casos similares que requieran celebrar convenios del mismo tipo.

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.3.6 Documentación de la experiencia administrativa (procedimientos).**

A través de la documentación de los procedimientos, se busco proporcionar la información básica para orientar a los clientes externos e internos de la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca, respecto a la dinámica funcional de cada unidad que interviene en la firma del convenio mencionado a lo largo de este capítulo. Asimismo, se definen las actividades necesarias que se deben desarrollar, quienes intervienen en el proceso y su responsabilidad.

Esta documentación de los procedimientos realizados en la labor administrativa del trabajo de pasantía; constituyen un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades realizadas. Tiene como objeto evitar la duplicidad de esfuerzo siendo homologable a otros procesos similares y facilitar la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño operativo de la dependencias participantes, todo lo anterior a fin de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realizan los clientes externos de cada unas de las instituciones mencionadas al principio de este párrafo.

A continuación la documentación de los procedimientos y las actividades realizadas para la elaboración del acuerdo. ( ver tabla 12 y 13).

**Tabla 12.** Procedimiento para presentación de convenio de cooperación interinstitucional.

	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> <b>Procedimiento para presentación de convenio de cooperación interinstitucional</b>	Código	xxxx
		Versión	Xxx
		Fecha Vigencia	xxxx
		Página	93 de 178

**1. NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Presentación de Convenio de cooperación interinstitucional.

**2. RESPONSABLE:**

- Director de la Propuesta.
- Jefe oficina jurídica.

**3. OBJETIVO:** Facilitar la presentación técnica y financiera de convenios a celebrar entre entidades públicas, en las diferentes dependencias universitarias.

**4. ALCANCE:** Iniciar todo el proceso de presentación del convenio en las dependencias académico - administrativas para realizar el trámite de viabilidad financiera y académica y terminar con remitir el convenio a la oficina jurídica para su aval.

**5. MARCO NORMATIVO:**

- Acuerdo 105 de 1993. Estatuto General de la Universidad del Cauca.
- Acuerdo 051 de 2007. Estatuto Financiero y Presupuestal de la Universidad del Cauca.
- Acuerdo 064 de 2007. Estatuto General de Contratación.

**6. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN**

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1.	Remitir a la Oficina de Planeación el paquete con la minuta del convenio, su presupuesto, el visto bueno de las unidades académicas correspondientes, y su respectivo aval anexando el Formato <i>ME-GE-2,2-FOR-7</i> Presentación de Convenio o Contratos diligenciado; y solicitar la viabilidad financiera y académica.	Director de la propuesta/ profesional encargado del proyecto	
2	Revisar, aprobar información de los formatos y documentos anexos y dar aval.	- Jefe Oficina Asesora de planeación - Profesional universitario de presupuesto	Certificado de viabilidad financiera
3	Remitir la carpeta del convenio a la Vicerrectoría académica.	Secretaria oficina asesora de planeación	
4	Revisar información de formatos y documentos anexos y dar aval.	Vicerrector académico.	Aval académica
5	Enviar la minuta del convenio, viabilidad financiera, aval de académica y demás documentos a la oficina jurídica y solicitar aval.	Secretaria oficina asesora de planeación.	

**Tabla 12.** (Continuación)

 <p>UNIVERSIDAD DEL CAUCA  <b>Procedimiento para presentación de convenio de cooperación interinstitucional</b></p>	Código	xxxx
	Versión	Xxx
	Fecha Vigencia	xxxx
	Página	94 de 178

**7. FORMATOS:**

- Formato ME-GE-2,2-FOR-7 Presentación de Convenios o Contratos
- Formato ME-GE-2.2-FOR-12 Lista de Chequeo - Tramite de Viabilidad Financiera

**8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:**

- **Convenio:** acuerdos de voluntades, celebrado por entidades o con personas de derecho público o privado, que tienen por objeto el cumplimiento de una obligación de orden legal (para el cumplimiento de fines comunes).

**9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:**


FECHA	EDICIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

**10. LISTA DE ANEXOS**

Diagrama de flujo (ver figura 19). Elaboración convenio celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca. (Ver figuras 19, 20,21).

<p><b>ELABORACION</b></p> <p>MONICA HURTADO SANCHEZ.  Pasante proyecto trazabilidad turístico-Gobernación del Cauca</p> <hr/> <p>Designado del Proceso</p>	<p><b>REVISION</b></p> <hr/> <p>Líder del Proceso</p>	<p><b>APROBACION</b></p> <hr/> <p>Rector</p>
--	---	--

**Tabla 13.** Procedimiento para la elaboración de convenio de cooperación interinstitucional

 Universidad del Cauca	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> <b>Procedimiento para la elaboración de convenio de cooperación interinstitucional</b>	Código	xxxx
		Versión	Xxx
		Fecha Vigencia	xxxx
		Página	95 de 178

**1. NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Procedimiento para la elaboración de convenios de cooperación interinstitucional.

**2. RESPONSABLE:**

- Jefe de Oficina
- Profesional delegado del convenio

**3. OBJETIVO:** Revisar, estructurar y aprobar según los acuerdos vigentes y la norma los convenios de la institución con otras del sector público.

**4. ALCANCE:** Inicia con recepcionar y radicar el convenio y los soportes exigidos, y termina con la entrega en la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca la póliza de cumplimiento con su aprobación.


**5. MARCO NORMATIVO:**

- Acuerdo 064 de 200.
- Acuerdo 024 de 1993.
- Acuerdo 015 de 2007 que modifica el acuerdo 024 de 1993.
- Ley 80 de 1993
- Ley 1150 de 2007
- Ley 489 de 1998.
- Decreto 393 de 1991.

**6. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN**

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1	Recepcionar y radicar el convenio y los soportes exigidos (certificación viabilidad financiera, aval académica, formato <i>ME-GE-2,2-FOR-7</i> presentación de Convenio), que han sido enviados desde la oficina asesora de planeación.	Auxiliar Administrativo.	
2	Solicitar a Vicerrectoría Administrativa el Certificado de disponibilidad presupuestal por valor de la contrapartida de la Universidad del Cauca, y certificado de conveniencia y oportunidad al director del proyecto firmado por el decano de la facultad correspondiente de donde pertenece el grupo de investigación	Profesional encargado del proyecto.	

**Tabla 13. (Continuación).**

 <b>Universidad del Cauca</b>	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> <b>Procedimiento para la elaboración de convenio de cooperación interinstitucional</b>	Código	xxxx
		Versión	Xxx
		Fecha Vigencia	xxxx
		Página	96 de 178

3	Entregar CPD y certificado de conveniencia y oportunidad en la oficina Jurídica como anexo del convenio.	Profesional encargado del proyecto.	CDP, Certificado de conveniencia y oportunidad del proyecto.
4	Revisar la minuta del convenio y documentos anexos y dar aval	Jefe de la oficina jurídica.	Aval jurídico al convenio
5	Entregar el convenio-contrato al profesional encargado de este o contratista, para que tramite las firmas del Gobernador y concepto jurídico mismo en la Gobernación del Cauca.	Auxiliar Administrativo.	
6	Remitir la minuta del convenio firmada con el aval jurídico de la Universidad, y los soportes exigidos, para la firma y legalización del convenio en la Gobernación del Cauca	Profesional encargado del proyecto.	
7	Recibir la minuta del convenio firmada por el Gobernador en la oficina de contratación de la Gobernación y llevarla nuevamente a la oficina Jurídica de la Universidad del Cauca.	Profesional encargado del proyecto.	
8	Revisar y firmar nuevamente el convenio dando aval jurídico.	Jefe oficina jurídica	
9	Enviar el convenio (contrato) a la Oficina de Rectoría para la firma del Rector.	Auxiliar administrativo-jurídica.	
10	Dar aprobación y firmar el convenio.	Rector del Alma mater	Convenio firmado por las partes
11	Recibir el convenio firmado por el Rector y remitirlo a la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca para su enumeración, fecha y radicación.	Profesional encargado del proyecto.	Convenio firmado por las partes
12	Entregar copia de la minuta del convenio a la oficina jurídica de UNICAUCA para el trámite de la póliza de seguros a favor de la Gobernación del Cauca.	Profesional encargado del proyecto.	
13	Tramitar la póliza con la aseguradora.	Auxiliar administrativo-jurídica.	Póliza de cumplimiento a favor de la Gobernación
14	Enviar documento original de la póliza a la oficina de Rectoría para la aprobación y firma del Rector	Auxiliar administrativo-jurídica.	Póliza de cumplimiento



**Tabla 13. (Continuación).**

 Universidad del Cauca	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> <b>Procedimiento para la elaboración</b> <b>de convenio de cooperación</b> <b>interinstitucional</b>	Código	xxxx
		Versión	Xxx
		Fecha Vigencia	xxxx
		Página	97 de 178

15	Dar aprobación y firmar la póliza de garantía.	Rector del Alma mater	
16	Entregar en la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca original de la póliza con su aprobación.	Profesional encargado del proyecto.	

**11. FORMATOS:**

**12. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:**

**13. REGISTRO DE MODIFICACIONES:**

FECHA	EDICIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES

**14. LISTA DE ANEXOS**

Diagrama de flujo (ver figura 21). Elaboración convenio celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca. (Ver figuras 19, 20,21).

<b>ELABORACION</b> MONICA HURTADO SANCHEZ. Pasante proyecto trazabilidad turístico-Gobernación del Cauca Designado del Proceso	<b>REVISION</b> <hr/> Líder del Proceso	<b>APROBACION</b> <hr/> Rector
---	--	-----------------------------------

**Tabla 14.** Procedimiento para la suscripción de convenios interinstitucionales entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca

	<b>PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL</b>	Código:
		Versión: <b>01</b>
		Página <b>98 de 178</b>

**1. MISIÓN:**

Revisar que el concierto de voluntades expresadas en el convenio y las obligaciones generadas por las partes que lo suscriben, estén conforme al régimen legal de la Gobernación.

**2. ALCANCE:**

Inicia con la realización de la minuta del convenio, para ser enviada a la universidad del Cauca para su análisis, aprobación y legalización, y finaliza con la emisión del registro presupuestal para el convenio.

**3. RESPONSABLES**

Asesor de Jurídica.  
Profesionales universitarios oficina jurídica y contratación.  
Técnico administrativo.

**4. GENERALIDADES**

**4.1 DEFINICIONES**

**Convenio:** acuerdos de voluntades, celebrado por entidades o con personas de derecho público o privado, que tienen por objeto el cumplimiento de una obligación de orden legal (para el cumplimiento de fines comunes).

**Póliza:** Documento justificativo del contrato de seguros, fletamentos, operaciones de bolsa y otras negociaciones comerciales.

**5. POLITICA DE OPERACIÓN**

**6. CONTENIDO**

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza la minuta de convenio. (Propuesta).	Profesional universitario oficina de contratación.

<b>Elaboró:</b> Mónica Hurtado Sánchez. Pasante Planeación departamental	<b>Revisó:</b> Profesional Universitario / Técnico administrativo	<b>Aprobó:</b> Asesor de Jurídica
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> 14 de marzo de 2011	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**Tabla14.** (Continuación)

	<b>PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL</b>	Código:
		Versión: <b>01</b>
		Página <b>99 de 178</b>

2	Entrega al profesional encargado del proyecto la minuta del convenio para este análisis, aprobación y legalización en la Universidad del Cauca.	Técnico administrativo
3	Recibe la minuta del convenio propuesto por la Universidad del Cauca y demás documentos para revisión y aval	Profesional universitario Oficina Jurídica
4	Entrega al jefe de la oficina el convenio para su corrección o firma.	Profesional universitario Oficina Jurídica
5	Elabora la minuta del convenio definitiva con los ajustes correspondientes.	Profesional universitario Oficina Jurídica
6	Emite concepto jurídico y firma el convenio.	Jefe oficina de Jurídica
7	Lleva el convenio para la firma del Gobernador	Técnico administrativo
8	Aprueba y firma el convenio	Gobernador
9	Entrega la minuta del convenio firmada por el Gobernador al profesional encargado del proyecto para que sea llevada nuevamente a la oficina Jurídica de la Universidad del Cauca, para aval y posteriormente firma del Rector.	Profesional universitario Oficina Jurídica
10	Recibe del profesional encargado del proyecto el convenio ya firmado por el Gobernador y por el Rector, y lo numera según registro y pone la fecha.	Técnico administrativo oficina contratación.
11	Entrega copia al profesional encargado del proyecto para que tramite la póliza de garantía, y el original lo archiva.	Técnico administrativo oficina contratación
12	Recibe la póliza para la respectiva revisión y aprobación y la anexa al convenio.	Profesional universitario Oficina Jurídica
13	Tramita el registro presupuestal para el convenio.	Profesional universitario Oficina Jurídica

**Tabla 14. (Continuación)**

	<b>PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACION</b>	Código:
		Versión: <b>01</b>
		Página <b>100 de 178</b>

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Ley 80 de 1993  
 Ley 1150 de 2007  
 Ley 489 de 1998.  
 Decreto 393 de 1991.

**8. REGISTROS**

- Minuta del convenio.
- Póliza de amparo.
- Certificado de disponibilidad presupuestal.
- Fotocopia ampliada al 150% de la cedula del representante legal de la Universidad del Cauca.
- Pasado judicial del representante legal de la Universidad del Cauca.
- Antecedentes fiscales de la Universidad del Cauca.
- Antecedentes disciplinarios de las Universidad del Cauca.
- Certificación de aportes a nómina y parafiscales
- RUT de la Universidad del Cauca.
- Certificación bancaria de la cuenta donde se consignaron los recursos del proyecto.
- Acta de posesión del Rector.
- Registro presupuestal.
- Propuesta del proyecto.
- Informes de ejecución del proyecto que enmarca el convenio
- Recibidos a satisfacción del proyecto por parte del supervisor y/o interventor.

**9. NOTAS DE CAMBIO**

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.	01	10-05-2011

**10. ANEXOS**

Diagrama de flujo (ver figura 20). Elaboración convenio celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca. (Ver figuras 19, 20,21).

A CONTINUACION LOS DIAGRAMAS DE FLUJO RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS

**Figura 19. Diagrama de flujo**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

**ÁREA: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTION JURÍDICA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **Elaboración convenio celebrado entre la Universidad del Cauca y la Gobernación del Cauca.**

FECHA DE EMISIÓN:

NO. DEL PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: Mónica Yineth Hurtado Sánchez. Designada del proceso pasantía Gobernación.

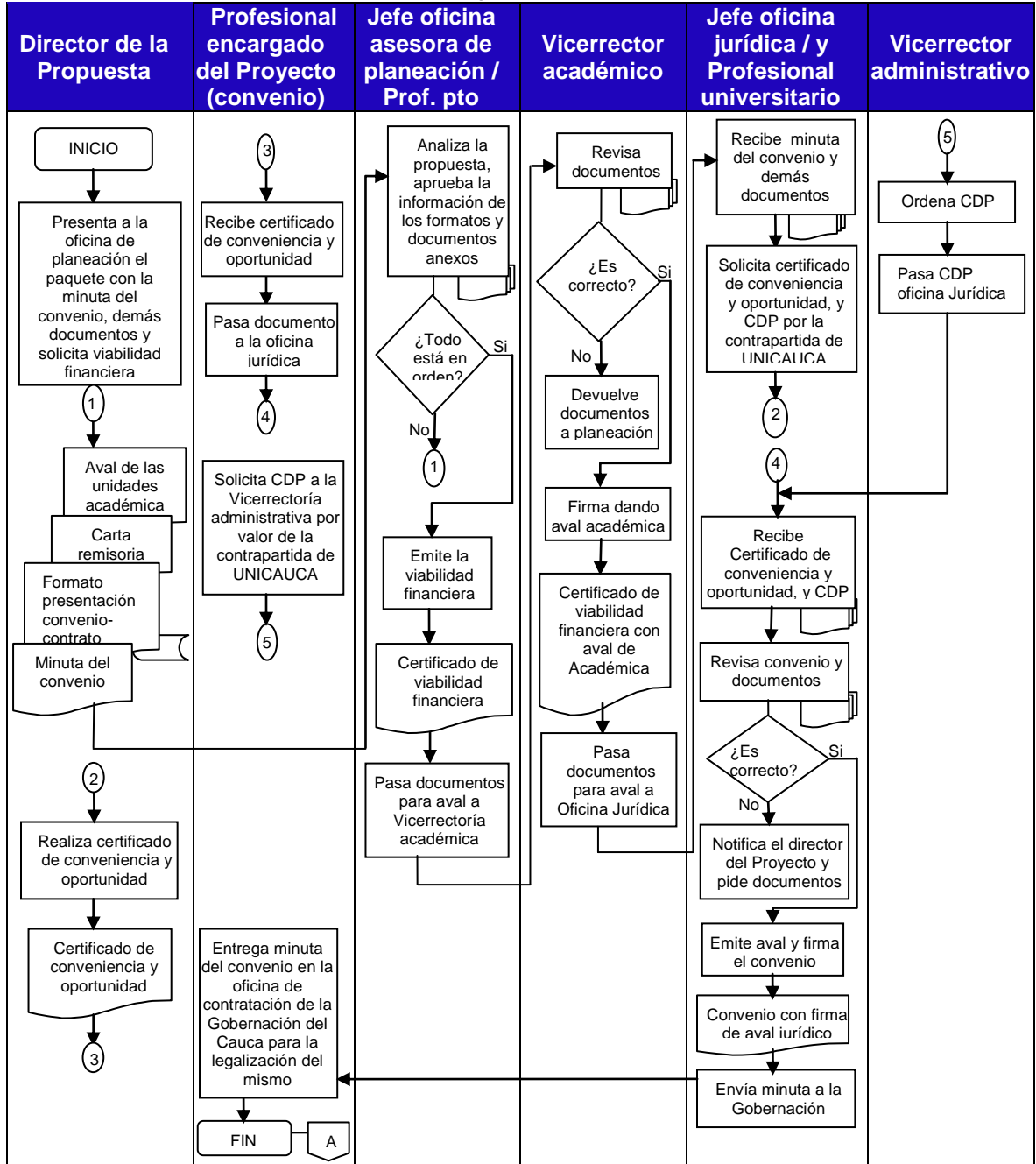


Figura 20. Diagrama de flujo

**GOBERNACION DEL CAUCA**

**ÁREA: DEPARTAMENTO JURÍDICO**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **Elaboración convenio celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca.**

FECHA DE EMISIÓN:

NO. DEL PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: Mónica Yineth Hurtado Sánchez. Designada del proceso pasantía Gobernación.

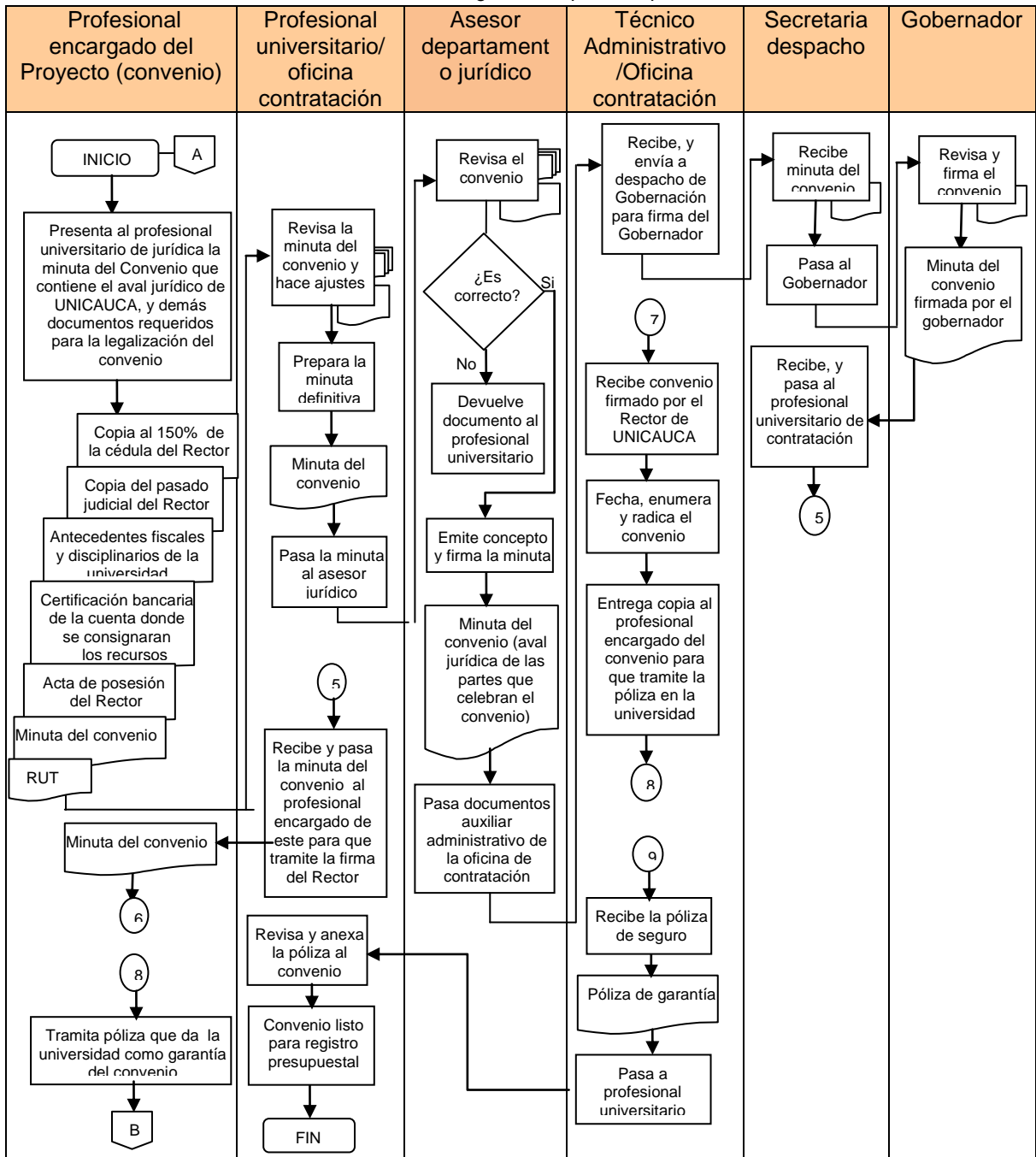


Figura 21. Diagrama de flujo.

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

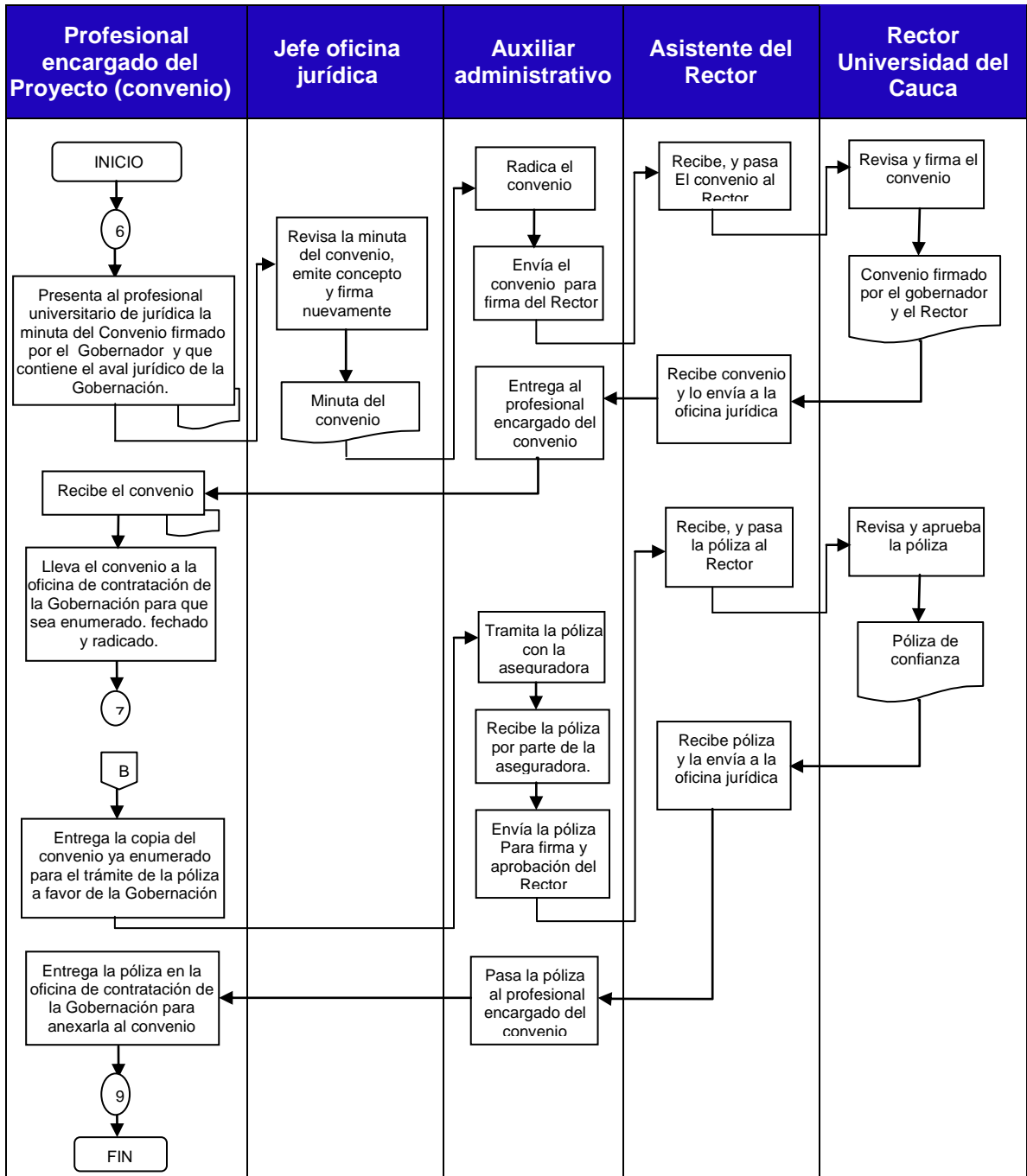
**ÁREA: GESTIÓN DE JURÍDICA**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **Elaboración convenio celebrado entre la Universidad del Cauca y la Gobernación del Cauca.**

FECHA DE EMISIÓN:

NO. DEL PROCEDIMIENTO:

ELABORÓ: Mónica Yineth Hurtado Sánchez. Designada del proceso pasantía Gobernación.



#### 4.4 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

En el método utilizado para llevar a cabo el proceso de mejoramiento, se adoptó como herramienta para identificar y resolver problemas los diagramas de flujo de proceso.

Para hacer la recolección de la información que permitiera elaborar los diagramas de flujo (ver nivel anterior “documentación del proceso para la elaboración del convenio interinstitucional”), llevar a cabo la revisión de los problemas que se generan en el desarrollo de los procedimientos en cada una de la entidades objeto de este estudio, e identificación de oportunidades de mejoramiento; se utilizó como herramienta la observación directa en todo el proceso de suscripción del convenio de cooperación interinstitucional.

Este esquema de mejoramiento mencionado fue la guía para la revisión del proceso (suscripción de convenio), y permitió la identificación de los puntos críticos (demoras y falta de información acerca de los procedimientos) y problemas.

Con este esquema se presenta la propuesta de mejoramiento; y siguiendo la metodología<sup>29</sup> de la norma ISO 9004 y el enfoque de HARRINGTON, durante el desarrollo de la actividad de mejoramiento se hace indispensable la identificación de las causas de la problemática que enfrentó el proceso estudiado anteriormente (suscripción del convenio), con el fin de hacer el diagnóstico de la situación actual del mismo.

---

<sup>29</sup> HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de procesos de la empresa, Citado por PEREZ, Giovanni y SOTO, Ana M. Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos utilizando el enfoque Harrington y la Norma ISO 9004. En: Revista Universidad EAFIT, 7 de julio, 2009.vol. 41, no.139, p.46-56.



La revisión del proceso se llevado a cabo mediante la observación directa, y muestra las posibles causas de las fallas e inconsistencia del proceso, descritas en la tabla 15.

Teniendo estas causas y sus efectos, se proponen acciones correctivas y acciones preventivas (ver tabla 16) para cada una de ellas. Esta etapa de mejoramiento conlleva a la sugerencia de dichas acciones, necesarias para que el proceso de suscripción de convenios entre las instituciones que intervienen (Gobernación y Universidad del Cauca), tome el camino al mejoramiento continuo y el logro en términos de calidad y la satisfacción social en la prestación de los servicios a sus clientes internos y externos.

**Tabla 15.** Diagnóstico de la revisión del proceso

Aspectos principales	Inconsistencias encontradas
Presentación convenio a la Universidad del Cauca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hay información oportuna sobre la información y formatos que se deben presentar a la oficina asesora de planeación para la certificación e viabilidad financiera.</li> <li>- Falta asesoría sobre la forma de presentar las propuestas y los procedimientos a realizar.</li> <li>- El análisis y expedición de la certificación de viabilidad financiera y académica presenta mucha demora.</li> </ul>
Concepto jurídico emitido en la Universidad del Cauca para la firma del convenio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es impreciso la información que o soportes se requieren radicar junto con el convenio en esta parte.</li> </ul>
Concepto jurídico emitido en la Gobernación del Cauca para la firma del convenio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta la documentación de los procedimientos a implementar, en casos como la elaboración de convenios</li> </ul>
Tiempo del proceso en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su realización requiere de mucho tiempo.</li> <li>- No hay agilidad en la realización de algunas de las actividades a cargo de algunos funcionarios.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 16.** Propuesta de mejoramiento

<b>Puntos críticos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Implicaciones</b>
Análisis de la propuesta para su respectivo aval académico-financiero en la Universidad del Cauca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir la certificación en un plazo no mayor a 10 días.</li> <li>- Dar la certificación con más prontitud, y enviar documentos a Vicerrectoría académica para su aval.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe oficina asesora de planeación.</li> <li>- Profesionales universitarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución de tiempo de entrega de la viabilidad financiera.</li> <li>- Mayor agilidad en las actividades posteriores del proceso para la suscripción del convenio.</li> </ul>
Requisitos de soportes para el convenio para el aval jurídico de la Universidad del Cauca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar la forma correcta de diligenciar los formatos a presentar como soporte de la propuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe oficina jurídica.</li> <li>- profesional universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar la aprobación escrita de cada una de las dependencias que intervienen en el convenio.</li> </ul>
Análisis del convenio para su respectivo aval jurídico y firma del Gobernador del Cauca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir el concepto en un plazo no mayor a 10 días.</li> <li>- Pasar el convenio para firma del Gobernador en el menor tiempo posible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesor jurídico del departamento.</li> <li>Profesionales universitarios de la oficina jurídica y de contratación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con la firma del convenio por parte del Gobernador y proceder a hacer firmar del Rector.</li> </ul>
Tiempo de trámite para firma del convenio por parte de la gobernación y la Universidad; para la emisión del registro presupuestal en la Gobernación, y la posterior transferencia del dinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar los plazos máximos para la legalización de un convenio.</li> <li>- Notificar al encargado del proyecto que documentación se requiere cada unos de los procedimientos a realizar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios de Universidad:</li> <li>-jefe oficina planeación</li> <li>-jefe oficina jurídica.</li> <li>-Rector.</li> <li>Funcionarios de Universidad:</li> <li>-Asesor jurídico</li> <li>- Gobernador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la responsabilidad de cada dependencia y los procedimientos que se deben seguir en cada una.</li> <li>- Contar la legalización del convenio.</li> </ul>

**Fuente.** Elaboración propia.

## **CAPITULO V**

### **5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO**

Después de la gestión administrativa como parte de los objetivos de la pasantía, se logró la suscripción del convenio de cooperación interinstitucional No. 10912010 celebrado entre la Gobernación del Cauca y la Universidad del Cauca para el desarrollo del proyecto “Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto”, que busca aunar esfuerzos de cooperación entre las partes para diseñar e implementar un sistema de trazabilidad turística que permita la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado. De igual forma se logra el primer desembolso de los recursos de contrapartida (\$17.500.000) que la Gobernación da a la Universidad para ejecución del proyecto. Se pone en marcha la prueba piloto del proyecto para la evaluación y seguimiento de la actividad turística en la semana santa 2011 en la región caucana, y más específicamente en la ciudad de Popayán.

Este proyecto nació como una iniciativa en la Mesa Departamental de Turismo del departamento del Cauca a mediados del año 2010, donde los distintos actores que la conforman deciden ponerla en marcha, llegando a la necesidad de tener un convenio entre la Universidad del Cauca cuyo aporte es en especie (labor docente, investigación, diseñar y desarrollar la plataforma virtual para la captura de información turística, gestión del proyecto de trazabilidad) y la Gobernación del Cauca como entidad cofinanciadora del proyecto.

A través de las siguientes imágenes se detallan algunos aspectos determinantes de la iniciativa:<sup>30</sup>

## El problema

Instituciones interesadas en datos turísticos



Ninguna de estas variables son producidas, medidas o controladas por dichas instituciones



Fuentes que toman datos pero no discriminados



Tener disponible dichos datos

## Que datos se quieren?

- Núm. Turistas/Excursionistas
- Procedencia
- Forma de transporte
- Nivel de gasto
- Edad
- Sitios Visitados
- Otros...



<sup>30</sup> CASTRILLON MUÑOZ, Andrés José, y RAMIREZ, Gustavo Adolfo, SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO, Módulo Trazabilidad Turística [diapositivas]. Popayán: Equipo Técnico Delegado, 2010.15 diapositivas, color.

## Contexto

- Iniciativa en la Mesa de Turismo (Mayo 26)
- Comisión Técnica delegada



- Ejercicio de Diseño de Escenarios (Junio 1)



## ¿Para que se quiere?

- Toma de decisiones
- Proyecciones
- Diseño de acciones
- Estudios económicos



# Estrategia Inicial

Definir una estrategia preliminar para obtención de datos centrada en el turista



Definir el Sistema de Información Turística en su fase de captura de la actividad turística

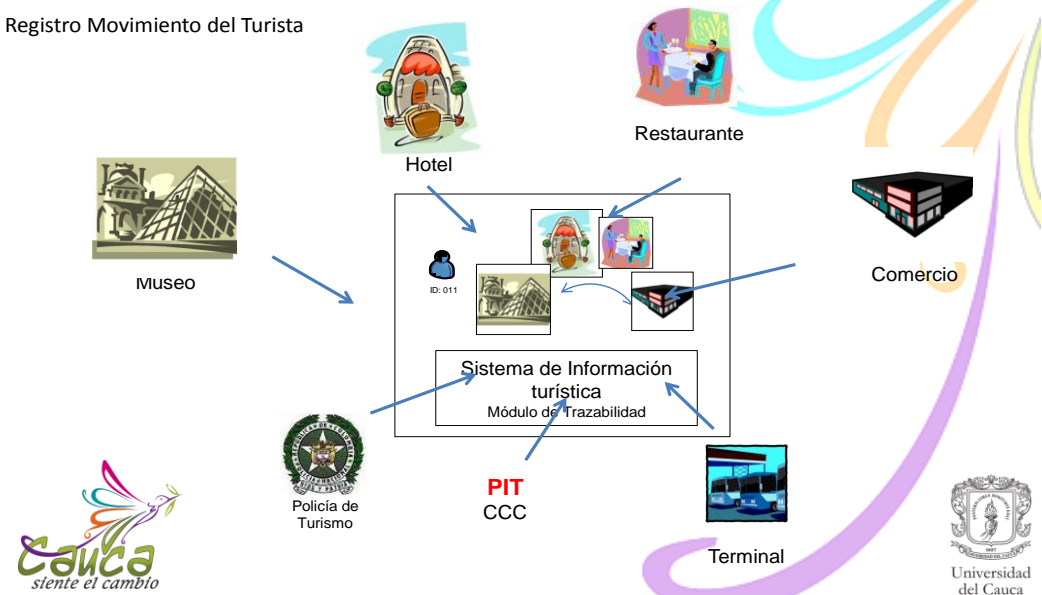


*Sistema Piloto de Trazabilidad Turística*



# Piloto de Trazabilidad Turística

Registro Movimiento del Turista



La operación y gestión del sistema la asume los delegados de cada una de las entidades, así:

- Por la Gobernación del Cauca.
  - Coordinador departamental de turismo.
  - Profesional Universitaria, contratista Mesa departamental de Turismo.
  - Pasante proyecto sistema trazabilidad turística.
  
- Por la Universidad del Cauca.
  - Equipo Técnico Delegado.  
(Director del proyecto, coinvestigadores, ingenieros desarrolladores del sistema, representante de la empresa desarrolladora del software para el sistema).

En el desarrollo y ejecución de la prueba piloto se llevaron a cabo distintas actividades que coadyuvaron al logro de los objetivos y metas planteadas para la prueba inicial del proyecto, estas actividades hacen parte de la gestión, planeación y organización realizada por este trabajo de pasantía.

El proceso administrativo (del trabajo de pasantía) busco desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos del proyecto y los recursos (humanos, físicos, técnicos, materiales, e innovación; Ver material Anexo S) dispuestos para la ejecución del mismo.

En reunión con el secretario de planeación departamental, quien es el supervisor del convenio y del desarrollo del proyecto por parte de la Gobernación, se establece en conjunto con el comité técnico ampliado del proyecto (equipo técnico de la Universidad, Policía de Turismo, representantes de COTELCO, y demás actores de la Mesa Departamental de Turismo), dar inicio a las labores pertinentes

para la ejecución de la prueba piloto en el periodo de la semana santa 2011, en Popayán y el Cauca.

## **5.1 BASE DE DATOS**

El primer paso dentro de las actividades realizadas para la ejecución del proyecto, es el levantamiento de la base de datos (véase Anexo T) de los distintos prestadores de servicios turísticos y entidades de apoyo al sector, como lo son hoteles, restaurantes, agencias de viajes, museos, ecodestinos, tiendas de artesanías y demás instituciones de apoyo al sector turístico.

Para tener una información inicial para la base de datos se trabajó conjuntamente con los integrantes de la oficina la Policía de Turismo del Cauca en la Gobernación del Cauca, quienes brindaron una serie de datos de algunos de los sitios descritos anteriormente, y con los cuales se sentó el referente para la construcción de la base de datos ampliada.

Esta base de datos incluye información de empresas y establecimientos del sector turístico, nombre de su representante o funcionario encargado, dirección, teléfono y correo electrónico de cada uno; estos datos se encuentran organizados y almacenados en formato digital.

## **5.2 CONVOCATORIA A LOS DISTINTOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS Y ENTIDADES DE APOYO AL SECTOR.**

Con el fin de dar a conocer el proyecto ante los distintos actores turísticos y vincular a varios de estos en la iniciática, como primer paso para la ejecución de la prueba piloto, se convocó a los distintos prestadores de servicios turísticos y entidades de apoyo al sector, a la socialización del proyecto “Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto”. Invitación que realizó la Mesa departamental de Turismo en cabeza de la



Gobernación del Cauca, a través de la circular No. 1 (véase Anexo F), y que se hizo llegar a cada uno de los comercios (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, museos y demás instituciones) a través de correspondencia directa, y correos electrónicos.

Para esta convocatoria se realizó un seguimiento constante a través de llamadas telefónicas a cada una de los invitados, con el fin dar mayor información acerca de los aspectos a tratar en el evento y de la importancia que este proyecto trae para cada uno de los establecimientos.

Esta convocatoria se promocio a través de los distintos medios de comunicación regionales, trabajo realizado con la oficina de prensa de la Gobernación quien se encargó de transmitir la información del evento a todos los medios para la respectiva divulgación. Dicha convocatoria se lleva a cabo el día 24 de marzo de 2011, en las instalaciones del auditorio empresarial de la Cámara de Comercio del Cauca.

**Figura 22.** Convocatoria a través de los medios de comunicación.



**Fuente:** periódico el Liberal Popayán.

Inicio Popayán Cauca Política Judicial Publique aquí Opinión Sociales Deportes Colombia

Inicio ▶ Cauca ▶ Socialización

## Socialización

Cauca  
Escrito por Administrador  
jueves, 24 de marzo de 2011

Hoy se socializará el proyecto de 'Sistema de información turística para el departamento del Cauca', una iniciativa que busca capturar la información turística de los visitantes en la ciudad de Popayán y algunos municipios cercanos. Lugar: Auditorio Empresarial de la Cámara de Comercio del Cauca, 3:00 p.m.



Ediciones anteriores

**Informe especial**

Breves Cauca

Actividad volcánica

'Voces del Sur'

Fuente: periódico el Liberal Popayán.

### 5.3 SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO

En el desarrollo de la socialización del proyecto se expuso aspectos como:

- Presentación del proyecto, a cargo del Sr. Gustavo Adolfo Ramírez González, Director del Proyecto por parte de la Universidad del Cauca.
- Presentación de la iniciativa "Tarjeta Turística" y detalles de la participación de los comercios y beneficios.
- Discusión de las inquietudes de los participantes.
- Inscripción de los participantes interesados en hacer parte del proyecto "Sistema de Trazabilidad turística para el departamento del Cauca a modo de Prueba Piloto".

Esta convocatoria contó con la participación de 45 representantes de los distintos prestadores de servicios turísticos y demás entidades afines. El desarrollo de esta fase estuvo a cargo de la Coordinación departamental de turismo, de donde se organizó y planificó cada una de las actividades preliminares a la puesta en marcha de la prueba piloto, trabajo desempeñado dentro de la labor de la pasantía.



**Fotografías:** Socialización Proyecto Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca

#### **5.4 PROCESO DE ASOCIACIÓN DE LOS ACTORES AL PROYECTO.**

En esta etapa del proyecto se llevaron a cabo entrevistas con cada uno de los establecimientos de comercio, que tras la socialización del proyecto y conocer los beneficios que este les otorga; quisieron ser parte de esta iniciativa para la región caucana. El seguimiento a los actores interesados se realizó a través de correos electrónicos, cartas de solicitud de vinculación, las llamadas telefónicas, folletos informativos del proyecto como medios para promover su desarrollo.

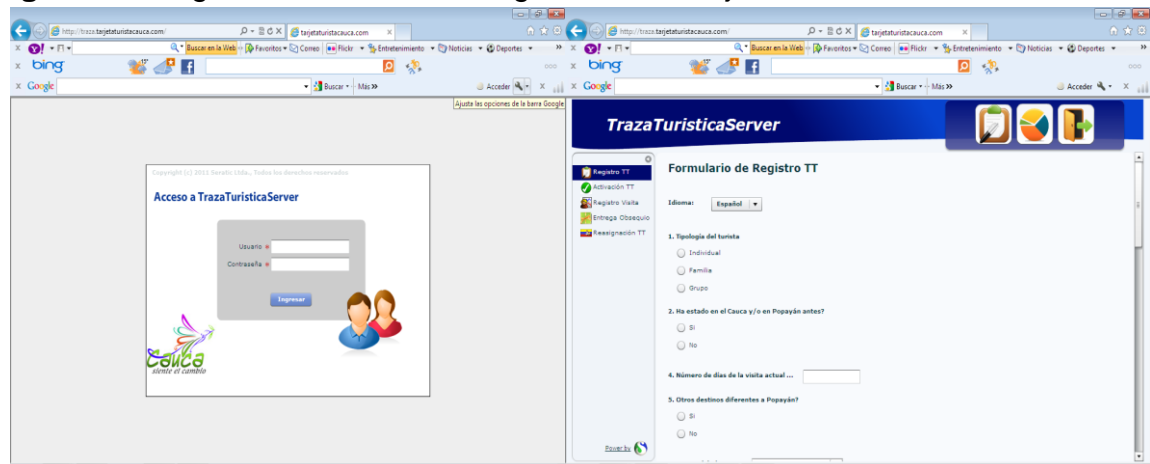
Se firmó un acta de compromiso (véase Anexo H) con cada uno de los comercios participes del proyecto, donde se especificaron los compromisos adquiridos por estos, así como los aspectos y el grado de compromiso que el equipo técnico del proyecto brindará a cada uno de ellos.

#### **5.5 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE APOYO LOGÍSTICO PARA LA PRUEBA PILOTO Y COMERCIOS PARTICIPANTES.**

La capacitación del personal de apoyo y de los comercios participantes se realizó con el fin de dar a conocer de forma más clara y precisa el diseño web que se debe operar para el registro de los datos del turista, así como el material

complementario para el desarrollo de las actividades propias de la entrega de la tarjeta turista, durante la semana santa fecha en la que se aplica la prueba piloto inicial, dándole ejecución a el sistema de trazabilidad turística.

**Figura 23.** Pagina electrónicas de registro de la Tarjeta Turista.



**Fuente:** web para registro de la tarjeta turista piloto.

Se capacitó a 40 estudiantes del programa de turismo de la Universidad del Cauca en la atención al turista y entrega de la información sobre la Tarjeta turista, los beneficios de esta y la forma de hacer los registros de la información obtenida en la web del sistema.

## **5.6 EJECUCIÓN DE LA PRUEBA PILOTO DEL PROYECTO. (SEMANA SANTA 2011)**

A través de una planificación y organización de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades que permitieran la ejecución del sistema de trazabilidad turístico en su fase inicial, se dió inicio a esta el día 18 de abril de 2011 hasta el 24 del mismo mes. La ejecución del proyecto estuvo liderada por el Equipo técnico delegado (Universidad del Cauca), y la Coordinación departamental de Turismo (Gobernación), con la colaboración de la Policía de

turismo Cauca y la Cámara de Comercio del Cauca; como integrantes de la Mesa Departamental de Turismo.

Se contó con la participación de 47 prestadores de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, museos, artesanías, entre otros) y similares asociados a este proceso, quienes ofrecieron múltiples beneficios para los turistas que adquirieron de forma gratuita la denominada “*Tarjeta Turista piloto*”.

A continuación se muestran los recursos para la ejecución del proyecto que se ha mencionado a lo largo de este capítulo.

### **Sistema de registro de la tarjeta Turista.**



### **Material**



**Fotografías:** Proyecto Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca



Talento humano encargado del desarrollo y ejecución de las actividades durante la prueba piloto del proyecto.



Algunos lugares donde se hizo entrega la Tarjeta Turista



Casa Museo Negret



Terminal de Transportes.



Cámara de Comercio del Cauca.



Rincón payanes



Casa museo Guillermo Valencia

**Fotografías:** Proyecto Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca





Centro Comercial

Campanario.

### Entrega de la tarjeta turista



Fotografías: Proyecto Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca.





**Fotografías:** Proyecto Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca

### **5.7 DATOS SOBRE LOS RESULTADOS PRELIMINARES DE LA PRUEBA. (N DE TURISTA, PROCEDENCIA, NACIONALES O EXTRANJEROS).**

Gracias a la aplicación del Sistema de Trazabilidad Turístico para el departamento del Cauca y a través de la entrega de la denominada tarjeta turista piloto, se logra hacer un seguimiento a la actividad turística consiguiendo las primeras estadísticas en la semana santa 2011. De esta manera se cuenta con información básica y real para toma de decisiones y proyecciones futuras del turismo regional.

Cabe aclarar que en el presente trabajo solo se mostrarán algunos resultados que el equipo técnico desarrollador del proyecto suministró como muestra de la ejecución del proyecto; el análisis y detalles del mismo no hacen parte del presente estudio. Por tal razón, solo se mostrará algunos datos de la fuente principal, siendo el análisis de uso exclusivo de la misma.

## Puntos de Recepción de Tarjeta

- 1 centro comercial
- 12 Hospedajes
- 5 Museos
- 6 Gastronomía
- 5 Artesanías
- 8 Rincón Payanes
- 1 Evento
- 8 EcoDestinos

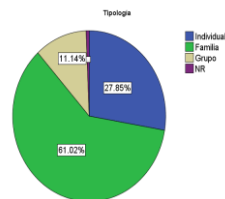
47 establecimientos



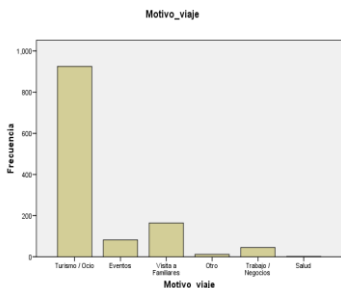
## Estadísticas

### Tipología

- Total Tarjetas : 1247
- Individual: 347 (27.7 %)
- Familia: 756 (60.6 %)
- Grupo: 127 (11.1%)
- Sin Responder: 8 (0.6%)



## Estadísticas



Motivo	Frecuencia	%
Turismo / Ocio	925	74.2%
Vista a Familiares	164	13.2%
Eventos	82	6.6%
Trabajo / Negocios	45	3.6%
Otro	12	1.0%
Salud	1	0.1%



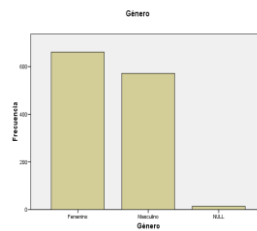
© Universidad del Cauca – Gobernación del Cauca



## Estadísticas

### Género

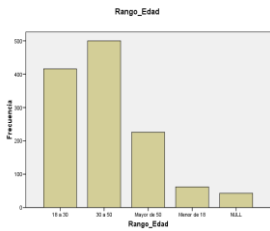
- Total Tarjetas : 1091
- Masculino: 572 (45,9 %)
- Femenino: 661 (53 %)
- Sin Responder: 14 (1,1%)



## Estadísticas

### Rango de Edad

- Total Tarjetas : 1249
- Menor de 18: 62 (5,0 %)
- 18 - 30: 416(33.4 %)
- 30 - 50: 500(40.1 %)
- Mayor de 50: 226(18.1 %)
- Sin Responder: 43(3,4 %)



## Estadísticas

### Nacionalidad

Colombia	1.137	91,18%
Estados Unidos	21	1,68%
Alemania	14	1,12%
Reino Unido	8	0,64%
Francia	7	0,56%
México	7	0,56%
Ecuador	6	0,48%
Chile	4	0,32%
Holanda	4	0,32%
Canadá	4	0,32%
Perú	3	0,24%
Venezuela	3	0,24%
Argentina	3	0,24%
Chile	2	0,16%
Brasil	2	0,16%
Argentina	2	0,16%
Australia	2	0,16%
Rusia	1	0,08%
Italia	1	0,08%
Territorio Británico del Océano Índico	1	0,08%
Dinamarca	1	0,08%
Honduras	1	0,08%
Hong Kong	1	0,08%
Hungría	1	0,08%
Corea del Norte	1	0,08%
Norte	1	0,08%
Total	1.242	99,69%



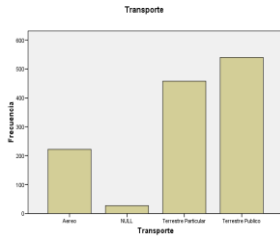
© Universidad del Cauca – Gobernación del Cauca



## Estadísticas

### Transporte de Llegada

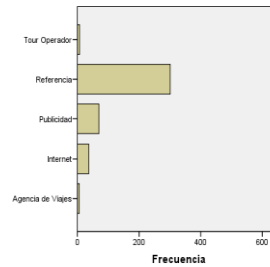
- Aéreo: 222 (17,8 %)
- Terrestre Publico: 540 (43,3 %)
- Terrestre Particular: 458 (36,7 %)
- Sin Responder: 27(2.2)



## Estadísticas

### Cómo se enteró del Cauca

- Internet: 37 (3,0 %)
- Tour Operador: 7 (0,6 %)
- Agencia de Viajes: 6 (0,5%)
- Referencia: 301 (24,1%)
- Publicidad: 70 (5,6%)



## Registrados

### Registrados

- Turistas con Tarjeta: 1247

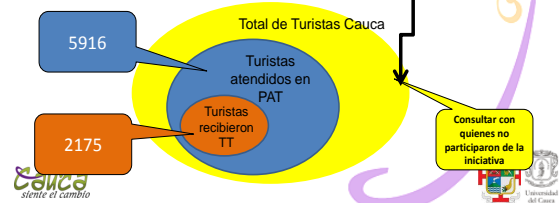
Individual: 347 (27.7 %)	x1	347
Familia: 756 (60.6%)	x 2.25	1701
Grupo: 127 (11.1%)	x 1	127
<b>TOTAL</b>		<b>2175</b>

\* se presumía que las familias podían obtener más de una TT pero en la práctica fue una por familia.



## Valores Finales por Alcance

- La zona sur de Popayán
- Los Tour Operadores
- La mayor parte de los hoteles



## CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la necesidad de contar con información real y oportuna sobre la actividad turística del Cauca y su capital Popayán, se ejecuta el proyecto *Sistema de Trazabilidad Turística* para el departamento, que busca la captura de información de la actividad turística de la región y del movimiento del turista.
- La participación de las Universidad del Cauca en la actividad turística de la región ayuda a mejorar la dinámicas administrativas poco fluidas en este tema, fundamentalmente en el análisis de la información es de vital importancia, ya que en el departamento se ha detectado la necesidad de contar con información actualizada y en tiempo real para la adecuada planificación y gestión de la actividad turística, de manera que se cuente con el conocimiento requerido sobre este punto, siendo de vital importancia la estructuración y puesta en marcha de un Sistema de Información Turística del Cauca, como parte de los objetivos previstos en el Plan Sectorial de Turismo para el Departamento.
- El tiempo ha sido un factor determinante en desarrollo del proceso y del proyecto. Los cambios de representantes (Gobernador o Rector) de las instituciones que intervienen en el convenio por sus delegados, en algunas circunstancias implican demoras en el trabajo interinstitucional, dificulta la participación permanente de los actores y de personal que realiza dichas funciones; en general dificulta la ejecución del proyecto.
- La Universidad del Cauca debe buscar no hacer tantos reprocesos al momento de hacer la gestión administrativa a los proyectos de investigación.
- Se requiere mayor agilidad en los trámites cuando se trate de suscribir convenios con otras entidades públicas, en este caso interinstitucionales, para

no correr el riesgo de perder el apoyo de los recursos por la terminación de vigencias.

- La documentación de los procedimientos proporciona información básica sobre conjunto de actividades de una institución, sus responsables y puntos de control; dichas actividades están orientadas al personal respecto a la dinámica funcional de las distintas dependencias. De la eficacia y oportunidad en la realización de las actividades por parte de los responsables de los procedimientos depende el logro y efecto que se quiere conseguir para el proyecto.
- Se quiere de una mayor capacitación de los actores turísticos de la región en materia de atención al turista, promoción de los sitios turísticos regionales y de la necesidad del trabajo conjunto para el desarrollo de la actividad turística.
- La experiencia en la gestión administrativa del proyecto, vivida con el trabajo de pasantía permitió realizar una completa aplicación del proceso administrativo; donde se planeó, organizó, controló y dirigió los recursos (material, talento humano, recursos físicos, organizacionales) puestos para el logro de los objetivos propuestos por la Mesa Departamental de Turismo del Cauca , en materia de la ejecución del la primera prueba piloto de trazabilidad turística para el departamento del Cauca que busca contar con información de primera mano sobre los movimientos del turista y su actividad, en un época determinada.

## RECOMENDACIONES

- La Universidad del Cauca debe fortalecer los procedimientos de presentación de convenios en la oficina asesora de planeación de manera que sean más eficientes y optimicen el tiempo de los clientes externos cuando requieran suscribir un convenio con la institución.
- La Universidad del Cauca debe implementar como herramientas de mejoramiento un procedimiento sobre el trámite para llevar a cabo un convenio con esta entidad, a fin que haya un mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades para este tema.
- Para el mejoramiento del trámite del convenio y servicio al cliente externo e interno se puede diseñar un modelo tendiente a capacitar a estos en los diferentes procedimientos (con mayor énfasis en los más críticos), para así evitar las congestiones, los reprocesos y las demoras en la ejecución de los mismos
- Se recomienda llevar un control el tiempo de respuesta a las solicitudes de aval en cada una de las dependencias que intervienen en procesos para lograr un mejoramiento progresivo en la emisión de conceptos.
- La Gobernación del Cauca debe trabajar en la estructuración y sistematización de los procesos y procedimientos que se implementan dentro de la institución y sus diferentes dependencias, esta documentación le permitirá dirigir, controlar, y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción de los clientes internos y externos en la prestación de servicios a cargo de la institución.

- La Mesa Departamental de Turismo del Cauca debe trabajar más en la promoción de este tipo de proyectos, realizando una amplia difusión de estos a través de los medios de comunicación, para que el segmento objetivo de la actividad tenga un completo conocimiento de lo que se está trabajando en la región en materia de turismo.

## BIBLIOGRAFIA

ATEHORTÚA HURTADO, Javier. Gestión y auditoria de la calidad para organizaciones públicas. Norma NTCGP 1000:2004 conforme a la ley 782 de 2003. editor académico. Universidad de Antioquia.

CASTRILLON MUÑOZ, Andrés José. “El Desarrollo Turístico del departamento del Cauca (Colombia): Una Visión desde la Academia, (en proceso de publicación). 2010

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Bogotá D.C, Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos. Cámara de comercio de Bogotá.

KRAJEWSKI, Lee J. y RITZMAN, Larry P. Administración de operaciones: estrategia y análisis. 5 ed. Pearson Educación, 2000. 892 páginas. ISBN 9684444117, 9789684444119. Consultado el 30 de abril de 2011 en: [http://books.google.com/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA217&dq=cliente+interno+y+externo+en+una+organizacion&hl=es&ei=fTzcTb-IBYiitqe7kbnBDw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=9&ved=0CE8Q6AEwCA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA217&dq=cliente+interno+y+externo+en+una+organizacion&hl=es&ei=fTzcTb-IBYiitqe7kbnBDw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CE8Q6AEwCA#v=onepage&q&f=false)

PEREZ ORTEGA, Giovanni y SOTO CAMARGO, Ana M. Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos utilizando el enfoque Harrington y la Norma ISO 9004. En: Revista Universidad EAFIT, 7 de julio, 2009.vol. 41, no.139, p.46-56.



RESTREPO PUERTA, Luís Fernando. Gestión del mejoramiento bajo ambiente TQM. Universidad del Rosario, 2005. 146 páginas. ISBN 9588225566, 9789588225562, disponible en internet : [http://www.google.com.co/search?hl=es&tbm=bks&q=gestion+del+mejoramiento+bajo+ambiente+TQM&oq=gestion+del+mejoramiento+bajo+ambiente+TQM&aq=f&aqi=&aql=&gs\\_sm=e&gs\\_upl=129081241661014214010128121214491286812.3.3.3.1](http://www.google.com.co/search?hl=es&tbm=bks&q=gestion+del+mejoramiento+bajo+ambiente+TQM&oq=gestion+del+mejoramiento+bajo+ambiente+TQM&aq=f&aqi=&aql=&gs_sm=e&gs_upl=129081241661014214010128121214491286812.3.3.3.1)

STONER, James A. F; FREEMAN, R. Edward; CÓRDOVA Just, Arturo y MASCARÓ S. Pilar. Administración. 2 ed. Pearson Educación, 1994. 781 páginas. ISBN 9688806854, 9789688806852, disponible en internet: [http://books.google.com.co/books?id=g\\_nweMjueSkC&printsec=frontcover&dq=administracion&hl=es&ei=3ATgTYmmHZKatwfUv436CQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CC0Q6wEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=g_nweMjueSkC&printsec=frontcover&dq=administracion&hl=es&ei=3ATgTYmmHZKatwfUv436CQ&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CC0Q6wEwAA#v=onepage&q&f=false)

UNIVERSIDAD DEL CAUCA, Manual de Procesos y Procedimientos. Popayán, abril 01 de 2011. Pag. 5

FUENTES EN LINEA.

[http://www.auditoria.gov.co/9\\_documentos/6\\_2\\_7\\_jaime\\_andres\\_ortega.pdf](http://www.auditoria.gov.co/9_documentos/6_2_7_jaime_andres_ortega.pdf)

# ANEXOS

**Anexo A. Decreto No. 0580 de 2009**

**DECRETO No 0580-12-2009  
POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA MESA DE TURISMO EN EL  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA, en el ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en las leyes 300 de 1996 y la ley 1101 de 2006**

**CONSIDERANDO**

Que la ley general de turismo, ley 300 de 1996 modificada por la ley 1101 de 2006, establece en su artículo primero que el turismo es un industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social. El estado le dará una especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

El artículo 2, de la misma ley establece que la industria turística se regirá con base en los siguientes principios generales:

- 1. Concertación:** En virtud de la cual las decisiones y actividades del sector se fundamentaran, en acuerdos para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes actores comprometidos, tanto del sector estatal como del sector privado nacional e internacional para el logro de los objetivos comunes que beneficien el turismo.
- 2. Coordinación:** En virtud del cual las entidades públicas que integran el sector turismo actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones.
- 3. Descentralización:** En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por la empresas privadas y estatales, según sus respectivos ámbitos de acción.

Que el plan de desarrollo departamental, "Arriba Cauca 2008 - 2011" determina como objetivo general en el programa de turismo, Posicionar al Departamento del Cauca como destino en el mercado global mediante la consolidación de productos turísticos, culturales y artesanales consientes con sus atractivos y su biodiversidad, altamente diferenciados en función de aquellos procesos, expresiones y prácticas ancestrales y sus manifestaciones, que les permiten reafirmar su cultura e identidad.

Que la ordenanza No. 050 de 2009, por medio de la cual se adopta la política departamental de turismo, dictamina que la presenta ordenanza debe obrar como

referente en la formulación de los Programas de Gobierno de aspirantes a la Gobernación y a las alcaldías municipales, así como para la elaboración de planes sectoriales relacionados con la actividad, garantizando así la aplicación y sostenibilidad de la política Departamental de turismo.

Que el convenio de competitividad Turística, acuerda en su objeto, mejorar la competitividad y productividad del destino turístico del Departamento del Cauca, con miras al fortalecimiento de los servicios turísticos, a través de una mayor integración de los eslabones de la cadena productiva del destino.

Que la matriz de compromisos 2009 – convenio de competitividad Turística del Departamento del Cauca, identifica como uno de los problemas del sector, la débil Institucionalidad Turística en el Departamento y como estrategia; formular y desarrollar propuesta para fortalecer la institucionalidad del Desarrollo Turístico del Departamento.

En merito de las consideraciones jurídicas expuestas, el Gobernador del Departamento del Cauca,

#### **DECRETA**

**ARTICULO PRIMERO** Créase la Mesa Departamental de Turismo del Departamento del Cauca, como organismo asesor y consultor del gobierno departamental en los temas relacionados con el Desarrollo Turístico del Departamento del Cauca.

**ARTICULO SEGUNDO** La Mesa de Turismo del Departamento del Cauca debe obrar conforme a lo dispuesto en las leyes 300 de 1996 y 11001 de 2006 y demás normas constitucionales concordantes, así como lo dispuesto en el plan de Desarrollo del Departamento del Cauca 2008 – 2011 la Ordenanza 050 de 2009 y el Convenio de Competitividad Turística – Matriz de compromisos.

**ARTICULO TERCERO: VISIÓN:** En el 2019, la Mesa de Turismo del departamento del Cauca, será reconocida a nivel local regional y nacional como la instancia formal para articular los actores del sistema turístico y liderar la ordenación, el fomento, la promoción y la calidad en la prestación de los servicios turísticos, contribuyendo al posicionamiento del departamento del Cauca como un destino de talla mundial.

**ARTICULO CUARTO: MISIÓN** La Mesa Departamental de Turismo del Cauca, actúa como articuladora entre los diferentes componentes del sistema turístico global, promoviendo dinámicas que contribuyan al desarrollo turístico de una región comprometida con el cambio.

**ARTÍCULO QUINTO - OBJETIVOS:**

**GENERAL:** Promover los procesos que contribuyan al desarrollo turístico sostenible de la región caucana.

**ESPECIFICOS:**

1. Gestionar planes, programas y proyectos estratégicos para el desarrollo turístico del Departamento.
2. Orientar a los actores pertenecientes al sector público y privado en la observancia de los lineamientos para el desarrollo de un turismo competitivo.
3. Articular a los actores del sistema turístico Caucano para que obren de manera coordinada en función de la política turística del departamento.
4. Establecer lineamientos para la promoción del Cauca como destino turístico.
5. Evaluar el cumplimiento de la misión y los objetivos de la mesa Departamental de Turismo del Cauca.

**ARTICULO SEIS - FUNCIONES:**

1. Priorizar la oferta turística del destino turístico Cauca y generar las condiciones técnicas y logísticas para su adecuada promoción nacional e internacional.
2. Gestionar el sistema de información turística del Cauca
3. Diseñar indicadores de gestión para el turismo.
4. Adoptar, promover y diseñar políticas, planes, programas, proyectos y guías de acción turística, conforme a la normatividad turística.
5. Convocar y sensibilizar a los actores públicos y privados relacionados con la dinámica turística acerca de la importancia del turismo.
6. Designar un interlocutor representante de la Mesa de Turismo del Cauca ante las instancias nacionales e internacionales para la gestión de recursos técnicos y-o financieros, creando las condiciones necesarias para ello.
7. Convocar a reuniones mínimo una vez al mes o cuando la situación lo amerite.
8. Participar y apoyar los eventos locales, regionales, nacionales e internacionales de turismo.

9. Asistir a las reuniones interestamentarias que sean convocadas para el desarrollo regional.

10. Las demás funciones que correspondan a la naturaleza de sus objetivos.

**ARTICULO SÉPTIMO: INTEGRANTES.** Serán integrantes de la Mesa Departamental de Turismo las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, pertenecientes al sector, que establezca el decreto correspondiente.

**Sector Público:**

Gobernación del Cauca

Alcaldías de los Municipios con comprobada vocación turística

Corporación Autónoma Regional del cauca

Unidad administrativa especial de Parques nacionales Naturales- Dirección Territorial Surandina.

Policía Nacional – Policía de Turismo

**Sector Privado:**

Cámara de Comercio del Cauca

COTELCO capitulo Cauca

Representante de las Agencias de Viaje

Representante de los Transportadores Turístico

Acodres o un representante de los restaurantes Turísticos

Representante de la red de Museos del cauca

Representante de la asociación de guías Turísticos del Cauca

Junta permanente Pro-semana Santa

Corporación Gastronómica de Popayán

ACOPI

FENALCO

Arquidiócesis de Popayán

**Sector Académico**

SENA

Universidad del Cauca

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

**ARTICULO OCTAVO: NUEVO INTEGRANTES.** Para el ingreso de nuevos integrantes a la Mesa Departamental de Turismo del Cauca, el interesado

**ARTICULO NOVENO: PRESIDENCIA.** La presidencia de la Mesa de turismo del departamento del Cauca, en ausencia del señor Gobernador del Departamento, será ejercida por su delegado en caso de emergencia.

**ARTICULO DECIMO: SECRETARIA TÉCNICA.** La Secretaria técnica de la Mesa Departamental de Turismo estará a cargo de la instancia que corresponda, adscrita a la Secretaría de Planeación del Departamento del Cauca.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: REUNIONES.** La Mesa de Turismo del Cauca se reunirá de manera ordinaria mínimo una vez al mes y de manera extraordinaria cuando la ocasión lo amerite.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: CONVOCATORIA A REUNIONES.** Las reuniones de la Mesa de turismo podrán ser convocadas por la Presidencia de la Mesa, La Secretaría Técnica de la Mesa o las dos terceras partes de los integrantes de la Mesa.

**ARTICULO DECIMO TERCERO: DE LAS DECISIONES.** Se adoptarán las decisiones acordadas en las reuniones de la Mesa con la mitad mas uno del total de los asistentes a la respectiva reunión.

**ARTICULO DECIMO CUARTO:** Para orientar las acciones conforme al presente decreto, la administración departamental expedirá el reglamento interno de la Mesa de Turismo del Departamento.

**ARTICULO DECIMO QUINTO:** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones anteriores

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

**Dado en Popayán a los 18 DIC 2009**

**GUILLERMO ALBERTO GONZALES MOSQUERA**  
**Gobernador del departamento del Cauca**

## **Anexo B. Resumen del Sistema Trazabilidad Turística.**

### **SISTEMA PILOTO DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA**

Elaborado por Universidad del Cauca para la Mesa Departamental de Turismo.

Responsables:

Phd. Ing. Gustavo Ramírez González

Mag. Andrés Castrillón

Mag(c) Ing. Javier Hurtado.

**Fecha:** Junio 21 de 2010

Ajustado por Gobernación del Cauca

A.E Luisa Fernanda Zapata A

**Fecha:** Junio 24 de 2010

### **CONTEXTO DE LA PROPUESTA**

Partiendo desde la necesidad de manejo de información de la actividad turística, para la cual inicialmente se estableció como un sistema de Información turística, se realizó una jornada de diseño basada en escenarios en la que se contó con los siguientes actores de la Mesa Departamental de turismo del Cauca (reunión realizada el 1 de Junio), cada uno de los mismos, desde sus necesidades de información, aportó a la construcción colectiva de la esencia de esta propuesta:

- Policía de Turismo, representada por el Teniente Jhon Ortiz, como actor de los cuerpos oficiales de seguridad y asistencia al turista.
- Cámara de Comercio del Cauca, representada por el Dr. Reinaldo Muñoz como promotor de las acciones alrededor del turismo desde esta institución.
- Gobernación del Cauca, representados por la Administradora de Empresas Luisa Fernanda Zapata, desde su representación de entidad pública y política para gestión de recursos y políticas regionales.
- Universidad del Cauca, representada por el PhD. Ing. Gustavo Ramírez desde las necesidades de aporte Universitario a los procesos regionales, como facilitador del ejercicio de diseño y asesoría técnica.

El ejercicio bajo esta metodología de construcción de escenarios colectivos, fue seleccionado por ser el marco metodológico que más se acercaba a la construcción,



desde diferentes puntos de vista de diversos actores y el potencial desarrollo de sistemas tecnológicos a futuro no existentes en el momento.

Bajo este ejercicio de análisis y diseño se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Hay una serie de variables de la actividad del turista (Anexo 1) que son de interés común de las instituciones participantes para fines de reportes, análisis, evaluación y proyecciones de la actividad turística en una zona determinada (zona turística).
- Ninguna de estas variables son producidas, medidas o controladas por las instituciones ya que corresponden a los actores de la oferta al turista (hoteles, museos, restaurantes) y de la logística de transporte (aerolíneas, DAS, peajes).
- El elemento común de estas alternativas de consumo de bienes o servicios de la actividad turística, es que son realizadas por el mismo turista, concluyéndose que la mejor estrategia es capturar la información entregada por el mismo.
- Se ha localizado que hay un posible incentivo para el turista dado por la entrega de material informativo de la ciudad o zona a visitar (por ejemplo la guía de la ciudad), esta puede ser entregada en varios de los puntos, donde hace una posible parada o visita (hoteles, museos, punto de información, policía turística).
- Es entonces donde se puede dotar de cierta infraestructura a estos puntos de contacto con el turista y solicitar la información relevante al anexo 1 y dejarla en línea.
- Al mismo tiempo se puede ofrecer algo estilo tarjeta de visitante, pase o bono de turista el cual le puede servir para identificarse en cada uno de los puntos de oferta turística o de servicios en general siendo motivado por la posibilidad de descuentos o acumulación de puntos, programa de cliente frecuente o similar.
- Se determinó que el mecanismo de esta tarjeta debe ser lo más transparente y ubicuo posible para hacer más fácil la captura en prácticamente cualquier sitio de la zona turística.
- Se discutió la posibilidad de alternativas de códigos de barras, lectores biométricos de huella o RFID. Se decidió que técnicamente es más conveniente utilizar la alternativa de código número simple para reducir costos.
- Se determinó como posibles zonas turísticas la zona Popayán, Tierradentro, Puracé y Gorgona. Siendo posible el movimiento por todas estas zonas con la misma tarjeta de identificación.
- Se tienen la necesidad de contar con la información actualizada en tiempo real para que pueda ser compartida en todo el sistema, para ello cada uno de los

actores debe estar en línea (poseer internet) y comprometerse a realizar el ingreso de información de manera oportuna.

- El piloto ha de requerir de la participación de sólo un grupo de actores para determinar un espacio de pilotaje con fines de evaluación. Inicialmente se han identificado siete actores estratégicos.
- Se definiría aspectos de arquitectura a nivel técnico y plataforma para hacer viable la construcción modular del sistema y su posible futura ampliación.
- Se estableció la necesidad de un sistema de administración, gestión y mantenimiento desde el punto de vista de aplicaciones y servidores con alguna institución que pueda prestarlo de manera permanente (secciones de sistemas en alguna de las Universidades o la CCC).
- Se definió la necesidad de tener el concurso de empresas privadas de desarrollo para agilizar el desarrollo del sistema. Se recomienda la empresa Seratic.
- Se definió que la Universidad del Cauca direcciona desde el punto técnico y de aplicación la arquitectura y el desarrollo del mismo.

## RESUMEN DEL SISTEMA

**Puntos de actividad Turística (PAT).** Corresponden a los actores de la oferta al turista (hoteles, museos, restaurantes), de la logística de transporte (terminal, aerolíneas, DAS, peajes) de información y seguridad (Punto de información turística de la CCC, Policía de Turismo). En total, para realizar el piloto, se requiere la participación de siete PAT.

**Tarjeta de Turista (TT).** Corresponde a la tarjeta o mecanismo usado para identificar al turista en cada uno de los PAT y operar los planes de marketing que se implementen.

### Actores

- Turista: persona nacional o extranjera que visita la ciudad.
- Responsable Punto de Información de la Terminal de transporte y aeropuerto: Persona que operará el sistema en el punto de información ubicado en la terminal y aeropuerto, entendiéndolos como principales puntos de llegada de los turistas. Debido a que estos puntos de información no existen, es necesario gestionar su instalación tanto con la terminal y aeropuerto como con la policía de Turismo.
- Responsable Punto de Información de la Cámara de Comercio del Cauca: Persona que operará el sistema en el punto de información, entendiéndolo como punto de paso de la actividad turística.

- Responsable Punto de Información de la Policía de Turismo: Persona que operará el sistema en el punto de información de la Policía de Turismo, entendiéndolo como punto de paso de la actividad turística.
- Responsable Hotel: Persona que operará el sistema en el hotel, entiendo el hotel como punto de paso o inicio de la actividad turística.
- Responsable Museo: Persona que operará el sistema en el museo, entiendo el museo como punto de de la actividad turística.
- Responsable Restaurante: Persona que operará el sistema en el restaurante, entendiéndolo como punto de paso de la actividad turística.

## CASOS DE USO

### Caso 1

<b>Registrar Nuevo Turista</b>
<p>Actores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El turista.</li> <li>• El responsable en cada PAT con excepción del restaurante.</li> </ul>
<p>Acciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El turista solicita la guía (o similar) al encargado en cada punto de la actividad turística.</li> <li>2. El responsable usa la aplicación de ingreso de información para introducir la mayor cantidad de información que le proporcione el turista.</li> <li>3. El turista recibe la guía (o similar) de parte del responsable.</li> <li>4. El responsable registra una “tarjeta de turista” para asociarla al turista.</li> <li>5. El turista recibe la tarjeta de turista de parte del responsable.</li> </ol>
<p>Pos-condiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El turista queda registrado</li> <li>2. El turista queda con tarjeta de turista y la guía.</li> <li>3. El turista y su información queda registrada.</li> </ol>
<p>Alternativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El turista decide no dar información. Por lo que el sistema debe dejar constancia de ello.</li> <li>2. El turista decide no recibir la tarjeta de turista. Se registra la mayor cantidad de información posible.</li> <li>3. El turista decide dejar de manera anónima la información. Con ello no se registra ningún dato personal.</li> </ol>

## Caso 2.

<b>Registrar movimiento de turista</b>
Actores <ul style="list-style-type: none"><li>• El turista</li><li>• El responsable en cada PAT.</li></ul>
Acciones <ol style="list-style-type: none"><li>1. El turista se acerca al punto donde está el operario del sistema en cada uno de los PAT.</li><li>2. Pasa su TT al encargado para registrar que paso por ese PAT y según cada programa de marketing (descuentos, acumulación de puntos) participar del mismo.</li><li>3. El encargado lo registra en el sistema.</li><li>4. El encargado devuelve la TT al turista.</li></ol>
Pos-condiciones <ol style="list-style-type: none"><li>1. Queda registrado el paso del turista por el PAT</li><li>2. La información del turista queda actualizada según el plan de marketing respectivo.</li></ol>
Alternativas: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Según cada una de las alternativas del caso de uso “Registrar Nuevo Turista”, se tienen alternativas para este caso de uso.</li></ol>

### Condiciones Técnicas:

Por razones de costo y simplificación de desarrollo se toman las siguientes decisiones:

- Se realiza todo bajo plataforma web
- Se usaran únicamente PCs para los PAT, queda descartado para un primer piloto el uso de alternativas con PDAs o teléfonos Celulares.
- Se centrara en la funcionalidad básica para ingreso, despliegue y consulta.
- Se tomaran en la fase de diseño aspectos de ampliación a múltiples plataformas.
- Se definirá un mínimo de manejo de persistencia de información ante fallos de red.

### FORMULACIÓN INICIAL

#### Justificación

El manejo de datos reales sobre la actividad del turista en el Cauca, como fuente del movimiento del turista en nuestra región, es insuficiente debido a se tiene información fragmentada y los pocas fuentes de información no pueden diferenciar turistas de propios.

Es así como bajo un proceso de análisis y diseño de escenarios en la mesa de turismo del Cauca, con miras a un futuro sistema de información turística, se determinó una alternativa basada en la entrega de información por parte del turista en los sitios de actividad turística como parte de un intercambio de información por algún beneficio al turista. Esta captura de información por medio de tecnologías de identificación del usuario y con aplicativos distribuidos y en línea, permitiría el captura la información del movimiento del turista y su actividad para obtener así de primera mano la información y empezar a suplir por fin el problema que soporte de datos, abriendo habilitando el camino a mediano y largo plazo de otros iniciativas.

**Objetivo General:**

Desarrollar y evaluar una alternativa para captura y procesamiento de información de la actividad turística basada en un piloto de trazabilidad turística.

Objetivo específico	Resultado/ producto	Actividad
<p>1. Diseñar y desarrollar una infraestructura para la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado.</p>	<p>Especificación de Modelo de negocio inicial.            3 PAT Puntos de Actividad Turística, dotados con la conexión a datos y lectores de TT.            Aplicación de captura de información en punto.            Sistema base de trazabilidad turística.</p>	<p>1.1 Generación del Modelo de negocio inicial.            1.2 Modelado de la actividad turística.            1.3 Módulo de captura de información en PAT.            - Diseño funcional de los componentes.            - Implementación de la plataforma.            - Pruebas de unidad.             1.4 Sistema base de trazabilidad turística.            - Diseño funcional de los componentes.            - Implementación de la plataforma.            - Pruebas de unidad.            - Pruebas de integración.            1.5 Instalación de PAT.            1.6 Instalación de plataforma en entorno de ejecución.</p>
<p>2. Poner en marcha una prueba de concepto para la evaluación y seguimiento de la actividad turística bajo la alternativa de la trazabilidad turística.</p>	<p>3 actores turísticos operando el piloto.             Base de datos y reportes de la actividad turística.</p>	<p>2.1 Definición de procedimientos de Operación y mantenimiento.            2.2 Capacitación a actores del piloto.</p>

		2.3 Operación en tiempo de prueba.
3. Evaluar la actividad turística bajo el periodo de piloto.	Informe de operación Informe de análisis de la actividad turística Propuesta de generalización y ampliación	3.1 Análisis de operación 3.2 Análisis de la actividad turística. 3.3 Generación de reportes de recomendaciones.

**Presupuesto:**

Ver valores Anexo 2

**Notas: se incluirán como contrapartidas, los siguientes rubros.**

- Asesoría en Diseño Grafico

Se asume que para manejo de imagen en el diseño del sistema y de las TT se tendrá asesoría grafica por parte del diseñador de Marca Región.

- Operación y gestión del sistema.

Se asume que delegados de las instituciones serán los encargados de la operación y gestión del mismo. La Universidad del Cauca será la entidad responsable.

- Hosting y mantenimiento de las aplicaciones

Se asume que alguna de las divisiones de sistemas de alguna de las instituciones serán las encargadas de mantener las aplicaciones a nivel de servidores.

- Conexiones de red

Se asume que en los puntos de los pilotos existirán conexiones de internet con alta confiabilidad.

## Anexo C. Registro del Proyecto y documentos soportes.

 Universidad del Cauca	<h3 style="margin: 0;">UNIVERSIDAD DEL CAUCA</h3> <h4 style="margin: 0;">Resumen de Proyectos</h4>
---	--

Favor enviar a [apoyovri@unicauca.edu.co](mailto:apoyovri@unicauca.edu.co)

**Fecha de diligenciamiento: 05 de noviembre de 2010**

#### INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto	
Grupo (s) de Investigación Ingeniería Telemática (GIT), Desarrollo Turístico y Regional (GITUR)	
Director del Proyecto (Uno): Gustavo Adolfo Ramírez González	Dedicación Hr/Sem: 8

Otros integrantes: [\(Favor anexar hoja de vida resumen de investigadores que no reposen en el Sistema de Información de Investigaciones\)](#)

Nombre	Grupo de Investigación o entidad	Rol (Investigador principal, asesor, coinvestigador, personal técnico, auxiliar de investigación, estudiante, investigador externo)	Dedicación Hr/Sem:
Andrés José Castrillón Muñoz	GITUR	Coinvestigador delegado de la Universidad del Cauca ante la Mesa departamental de Turismo (MDT)	Determinadas de acuerdo a la disponibilidad como delegado institucional ante la MDT de conformidad con el decreto No. 0580 de diciembre 18 de 2009. Y cuya firma se da el día 10 febrero de 2010.
Javier Alexander Hurtado	GIT	Coinvestigador	5
Ángela Rocío Chantre Astaiza	GITUR	Coinvestigador	4

Entidades participantes: Gobernación del departamento del Cauca, Universidad del Cauca		
Línea de Investigación: Desarrollo Turístico, Desarrollo Tecnológico		
Dirección Grupo de Investigación : Oficina 405. Edificio de Ingenierías. Sector Tulcán.	Teléfono: 8209800 Ext. 2127	Fax: 8209813

Correo Electrónico: gramirez@unicauca.edu.co gusramir@gmail.com			
Lugar de Ejecución del Proyecto: Popayán, Cauca.			
Duración del Proyecto (meses): 8 meses			
Fecha de Inicio: Diciembre de 2010		Fecha estimada de Terminación:	
Tipo de Proyecto:			
Investigación Básica ( )	Investigación Aplicada ( x )	Desarrollo Tecnológico o Experimental ( )	Otro (Cuál?)
<b>Entidad (es) financiadora (s):</b> Nombre de la entidad		Valor (Escriba frente al valor una <b>F</b> si la financiación se encuentra aprobada o una <b>T</b> si la financiación se encuentra en trámite)	
GOBERNACION DEL CAUCA		\$35.000.000 T	
		\$	
Valor Contrapartida Universidad del Cauca: Efectivo: \$ 640.000 Especie: \$ 17.648.458			
Monto total del Proyecto:\$ 53.288.458			
Descriptor / Palabras claves			

**RESUMEN DEL PROYECTO: Escriba de manera sintética cada uno de los ítems del proyecto:**

<p>Problema: El Plan Departamental de Desarrollo “ARRIBA EL CAUCA 2008-2011”, establece en su misión, que se constituirá en el eje articulador de la totalidad de las acciones de Desarrollo, que se agencien al interior de su territorio. Para su formulación, ejecución, evaluación y control, el plan convoca a los actores sociales, gremiales e institucionales para que sus demandas, disensos, reclamos y aspiraciones tengan en la Administración Departamental un interlocutor válido, en la búsqueda de soluciones y consensos, alcanzados mediante la equidad, la participación y el dialogo franco y transparente. La ordenanza No 050 de 2009, por medio de la cual se adopta la política de turismo para el Departamento del Cauca, tiene como objetivo posicionar al Departamento como un destino de talla mundial mediante la consolidación de productos turísticos consistentes con sus atractivos y biodiversidad, altamente diferenciados en función de aquellos procesos, expresiones y practicas ancestrales que les permiten reafirmar su cultura e identidad. De igual forma la ordenanza define entre sus lineamientos, que, la planificación turística debe tener como uno de sus objetivos básicos la creación de nuevos productos en sintonía y participación con el sector privado, la academia y los demás actores relacionados con la actividad turística. La matriz de compromisos como soporte del convenio de competitividad turística 2009, define dentro de los principales problemas en el Cauca: a) el Débil diseño del producto turístico, y como estrategia define la creación, revisión y fortalecimiento del producto turístico diferenciado y especializado para el Cauca, b) Insuficientes estrategias de promoción y comercialización, c) Débil sensibilización y capacitación Turística y cultural y como estrategia desarrollar eventos de capacitación y sensibilización. Todas estas consideraciones son referentes válidos para plantear la siguiente pregunta de investigación: <b>¿Hasta qué punto la puesta en vigor de un Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca contribuye a la estructuración de un sistema de información que aporte al diseño de producto y posicionamiento del departamento del Cauca como destino turístico de talla mundial en el contexto de lo planteado por la Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad?</b></p> <p>Objetivo General: Aunar esfuerzos de cooperación entre las partes (Gobernación del departamento del Cauca –Mesa Departamental de Turismo- y Universidad del Cauca) para diseñar e implementar un sistema de trazabilidad turística, a manera de piloto como base para la</p>
--



estructuración de un Sistema de Información Turístico para le región.	
Objetivos Específicos 1) Diseñar y desarrollar una plataforma virtual para la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado. 2) Poner en marcha una prueba piloto para la evaluación y seguimiento de la actividad turística bajo la alternativa de la trazabilidad turística. 3) Evaluar la actividad turística bajo el periodo de piloto	
Impacto/Justificación: Aportes básicos para evaluar la viabilidad del Sistema de Información Turística del departamento del Cauca a partir de los resultados del sistema de trazabilidad desarrollado a modo de prueba piloto. Definida esta viabilidad, la región podrá, previo consenso en cuanto a la definición de su producto o productos turísticos, posicionar al departamento del Cauca como destino turístico de talla mundial, mediante la utilización de las TICs como herramienta para la toma de decisiones.	
Metodología: 1) Generación del Modelo de negocio inicial. 2) Modelado de la actividad turística. 3) Módulo de captura de información en Puntos de atención al Turista (PAT): - Diseño funcional de los componentes, - Implementación de la plataforma y Pruebas de unidad. 4) Sistema base de trazabilidad turística, que incluye: - Diseño funcional de los componentes, - Implementación de la plataforma, - Pruebas de unidad y Pruebas de integración. 5) Instalación en PAT. 6) Definición de procedimientos de Operación y mantenimiento. 7) Capacitación a actores del piloto. 8) Operación en tiempo de prueba. 9) Análisis de operación. 10) Análisis de la actividad turística y 11) Generación de reportes de recomendaciones.	
Resultados Esperados: En el tipo de producto indique si corresponde a Artículo, Libro de autor, Capítulo de libro, Prototipo industrial, Patente, Software, Tesis de maestría, Tesis doctoral, Presentación de caso clínico o reporte de caso, Producto o proceso tecnológico, Regulación o norma social, educativa, ambiental o de salud formalmente legalizada, Norma técnica, otro, cuál?	
Tipo de producto	Título
Sistema de trazabilidad (Producto software)	Plataforma virtual para la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado.
PASANTIA PREGRADO	Opción de grado para aspirar al título de administrador de empresas.
Estrategias de Comunicación o divulgación de resultados:	

**RESÚMEN PRESUPUESTO PROYECTO SEGÚN FICHA VICERRECTORÍA  
INVESTIGACIONES  
UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

RUBROS	PRESUPUESTO GOBERNACION	UNIVERSIDAD DEL CAUCA		TOTAL
		EFFECTIVO	ESPECIE	
PERSONAL	\$ 10.080.000,00	\$ 0,00	\$ 17.648.458,00	\$ 27.728.458,00
EQUIPOS	\$ 3.360.000,00	\$ 640.000,00	\$ 0,00	\$ 4.000.000,00
SOFTWARE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
MATERIALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	\$ 3.060.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.060.000,00
SERVICIOS TÉCNICOS	\$ 18.500.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 18.500.000,00
CAPACITACIÓN	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
VIAJES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
SALIDAS DE CAMPO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
COMUNICACIONES Y TRANSPORTE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>SUBTOTAL COSTOS DIRECTOS</b>	<b>\$ 35.000.000,00</b>	<b>\$ 640.000,00</b>	<b>\$ 17.648.458,00</b>	<b>\$ 53.288.458,00</b>
ADMINISTRACION	10%	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 35.000.000,00</b>	<b>\$ 640.000,00</b>	<b>\$ 17.648.458,00</b>	<b>\$ 53.288.458,00</b>

Tabla 1. Descripción de los gastos de personal (en miles de \$)

NOMBRE DEL INVESTIGADOR / EXPERTO/ AUXILIAR	FORMACIÓN ACADÉMICA	FUNCIÓN DENTRO DEL PROYECTO	DEDICACIÓN (Hs/Semana)	RECURSOS			TOTAL
				ENTIDAD FINANCIADORA	CONTRAPARTIDA UNICAUCA		
					EFFECTIVO	ESPECIE	
Director Tecnico						7.226.496	\$ 7.226.496,00
Analista turismo						4.855.302	\$ 4.855.302,00
Asesor Marketing de Ciudades						2.630.896	\$ 2.630.896,00
Arquitecto de Software						2.935.764	\$ 2.935.764,00
Soporte Tecnico				\$ 8.640.000,00			\$ 8.640.000,00
Analista de Datos				\$ 1.440.000,00			\$ 1.440.000,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 10.080.000,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 17.648.458,00</b>	<b>\$ 27.728.458,00</b>

Tabla 2. Descripción de los equipos (en miles de \$)

EQUIPO	JUSTIFICACIÓN	ENTIDAD FINANCIADORA	RECURSOS		TOTAL
			CONTRAPARTIDA UNICAUCA		
			EFFECTIVO	ESPECIE	
Equipos de computo	Actividad 1,5 Instalación de PAT.	\$ 3.360.000,00			\$ 3.360.000,00
Equipos de computo	Costos transversales		\$ 640.000,00		\$ 640.000,00
					\$ 0,00
					\$ 0,00
					\$ 0,00
					\$ 0,00
					\$ 0,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 3.360.000,00</b>	<b>\$ 640.000,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 4.000.000,00</b>





Universidad  
del Cauca

6-2128

Popayán, 24 de Noviembre de 2010

Profesor  
PhD. Gustavo A. Ramírez G.  
Departamento de Telemática  
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones  
Universidad del Cauca

Asunto: Registro proyecto de investigación

Cordial saludo:

A nombre del Consejo de Investigaciones me permito avalar el registro del proyecto titulado "*Sistema de trazabilidad turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto*", formulado por los grupos de Ingeniería Telemática –GIT- y Desarrollo Turístico y Regional –GITUR-, con una duración de ocho meses e inicio estimado en diciembre de 2010, aporte de la Universidad del Cauca en efectivo de \$640.000 y en especie de \$17.648.458 y una contrapartida de la Gobernación del Cauca de \$35.000.000, con la siguiente labor académica:

- Gustavo Adolfo Ramírez González, director, 8 horas semanales.
- Andrés José Castrillón Muñoz, coinvestigador, con dedicación de acuerdo a la disponibilidad del próximo año como delegado por la Universidad ante la Mesa Departamental de Turismo.
- Javier Alexander Hurtado, coinvestigador, 5 horas semanales.
- Ángela Rocío Chantre Astaíza, coinvestigadora, 4 horas semanales.

Universitariamente,

Eduardo Rojas Pineda  
Vicerrector de Investigaciones

*Amanca*

---

Carrera 2a. No. 1A-25 Urbanización Caldas  
Teléfono 8209800 exts. 2630 - 2601 Fax (57) (072) 8209860  
Popayán - Colombia

## Anexo D. Convenio 10912010



GOBERNACION DEL CAUCA  
OFICINA DE ASISTENCIA JURIDICA



CONVENIO No. 10912010 DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL  
CELEBRADO ENTRE LA GOBERNACION DEL CAUCA Y LA UNIVERSIDAD  
DEL CAUCA.

Entre los suscritos, GUILLERMO ALBERTO GONZALEZ MOSQUERA, identificado con cédula de ciudadanía número 4.608.219 expedida en Popayán, quien obra en nombre y representación del Departamento del Cauca, en su calidad de Gobernador del Departamento del Cauca, quien para los efectos legales del presente documento se denominará EL DEPARTAMENTO y de la otra DANILO REINALDO VIVAS RAMOS, identificado con la cedula de ciudadanía No 10.527.315 expedida en Popayán, en su condición de RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, nombrado mediante Resolución No. 048 del 21 de abril de 2009 y posesionado según Acta No. 08 del 21 de abril de 2009, quien obra en nombre y representación legal de la UNIVERSIDAD DEL CAUCA, quien para efectos del presente convenio se denominará UNICAUCA, hemos acordado celebrar el presente convenio de cooperación interinstitucional, previas las siguientes consideraciones: 1) El Plan Departamental de Desarrollo "ARRIBA EL CAUCA 2008-2011", establece en su misión, que se constituirá en el eje articulador de la totalidad de las acciones de Desarrollo, que se agencien al interior de su territorio. Para su formulación, ejecución, evaluación y control, el plan convoca los actores sociales, gremiales e institucionales para que sus demandas, disensos, reclamos y aspiraciones tengan en la Administración Departamental un interlocutor válido, en la búsqueda de soluciones y consensos, alcanzados mediante la equidad, la participación y el dialogo franco y transparente. 2) La ordenanza No 050 de 2009, por medio de la cual se adopta la política de turismo para el Departamento del Cauca, tiene como objetivo posicionar al Departamento como un destino de

Página 1 de 8

¡ARRIBA EL CAUCA!  
Calle 4 con carrera 7 esquina, telefax 8244204

Fuente: GOBERNACION DEL CAUCA, Convenio 10912010, documento original, 8 hojas.



10912010



talla mundial mediante la consolidación de productos turísticos consistentes con sus atractivos y biodiversidad, altamente diferenciados en función de aquellos procesos, expresiones y practicas ancestrales que les permiten reafirmar su cultura e identidad. 3) De igual forma la ordenanza define entre sus lineamientos, que, la planificación turística debe tener como uno de sus objetivos básicos la creación de nuevos productos en sintonía y participación con el sector privado, la academia y los demás actores relacionados con la actividad turística. 4) La matriz de compromisos como soporte del convenio de competitividad turística 2009, define dentro de los principales problemas en el Cauca: a) el Débil diseño del producto turístico, y como estrategia define la creación, revisión y fortalecimiento del producto turístico diferenciado y especializado para el Cauca, b) Insuficientes estrategias de promoción y comercialización, c) Débil sensibilización y capacitación Turística y cultural y como estrategia desarrollar eventos de capacitación y sensibilización. 5) Que la Universidad del Cauca, a través de su grupo de Investigación en Desarrollo Turístico y Regional (GITUR) con el apoyo irrestricto del Grupo de Ingeniería Telemática (GIT), ha formulado y desarrollado varios proyectos que propenden por el desarrollo tecnológico del sector turístico, entre ellos el proyecto Tampu: Portal Eco turístico y Multicultural del Cauca, el proyecto LINK-ALL: Local Communities Insertion Network para America Latina. Además la entidad hace parte activa de la Mesa Departamental de Turismo. En tal virtud, se procede a celebrar el presente convenio de cooperación interinstitucional, de conformidad con las siguientes cláusulas: CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO: Aunar esfuerzos de cooperación entre las partes para diseñar e implementar un sistema de trazabilidad turística, el cual incluye el desarrollo de las siguientes actividades: 1) Diseñar y desarrollar una plataforma virtual para la captura de la información del turista basado en su actividad en un entorno delimitado. 2) Poner en marcha una prueba piloto para la evaluación y seguimiento de la actividad turística bajo la alternativa de la trazabilidad turística. 3) Evaluar la actividad turística bajo el periodo de piloto. CLÁUSULA SEGUNDA- VALOR El valor total del presente convenio es de

Página 2 de 8





CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$53.288.458.00), de los cuales EL DEPARTAMENTO aporta la suma de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$35.000.000.00), una vez perfeccionado el presente convenio, y LA UNIVERSIDAD, aporta la suma de DIECIOCHO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$18.288.458.00), de los cuales DIECISIETE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS (17.648.458) son en especie y SEISCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (640.000) EN EFECTIVO. CLAUSULA TERCERA- FORMA DE PAGO- En virtud del presente convenio, EL DEPARTAMENTO, Transferir a LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, la suma de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$35.000.000.00), así: Un anticipo a favor de UNICAUCA, equivalente al 50% del valor total del convenio, es decir la suma de DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$17.500.000.00), a la firma del presente convenio, un 30% restante, es decir DIEZ MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$10.500.000.00), previa presentación de un informe escrito donde conste la ejecución del 70% de las actividades contempladas en el objeto del convenio con el recibido a satisfacción por parte del supervisor del presente convenio y El 20% final, es decir la suma de SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE, (\$7.000.000.00) se desembolsarán previa presentación de un informe final donde conste la ejecución total de las actividades contempladas en el objeto del convenio con recibido a satisfacción por parte del supervisor del convenio. PARÁGRAFO PRIMERO - DESTINO DE LOS RECURSOS: Los recursos objeto de transferencia por parte de la GOBERNACIÓN a UNICAUCA, no se podrán destinar a actividades distintas a los contemplados en el objeto de este convenio. PARAGRAFO SEGUNDO.-IMPUTACION PRESUPUESTAL. EL DEPARTAMENTO, respalda el valor a aportar con cargo al certificado de disponibilidad presupuestal N°. 3327 de fecha 23 de septiembre de 2010, expedido por la Secretaria Administrativa y Financiera. CLAUSULA CUARTA- OBLIGACIONES DE LA GOBERNACION. En virtud del presente contrato, la Gobernación se compromete a lo siguiente: 1) Apoyo a las

2.1

7



oficio. 4.- Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, que afecte el convenio, el uno por mil (1‰) del valor total del convenio. PARAGRAFO. Las multas antes previstas se harán efectivas conforme al artículo 28, numeral 28.2 del Manual de Contratación del Departamento. CLAUSULA DECIMA-NOVENA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.- El presente convenio se considera perfeccionado con la firma de las partes.

Para constancia se firma en Popayán, a los 21 DIC 2010.

  
GUILLERMO ALBERTO GONZALEZ MOSQUERA  
Gobernador del Departamento del Cauca

  
DANILO REINALDO VIVAS RAMOS  
Rector Universidad del Cauca

Revisó: Doc. Edgar Alfredo Burbano Satizabal  
Preparó minuta: Angela Guerrero Guzman





Anexo E. Tarjeta turista piloto.



## Anexo F. Circular No. 1. Convocatoria



Secretaría de Planeación Departamental  
Gobernación del Cauca



### CIRCULAR No. 1

**PARA:** HOTELES, RESTAURANTES, AGENCIAS DE VIAJES, MUSEOS E INSTITUCIONES DE APOYO AL SECTOR TURISTICO.

**DE:** GOBERNACION DEL CAUCA

**ASUNTO:** SOCIALIZACION PROYECTO TRAZABILIDAD TURISTICA.

**FECHA:** Jueves 24 de marzo de 2011 – **HORA:** 03:00 PM.


**LUGAR:** AUDITORIO EMPRESARIAL – CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

La Mesa Departamental de Turismo en cabeza de la Gobernación del Cauca, convoca a todos los prestadores de servicios turísticos y entidades de apoyo del sector, a participar en la socialización del proyecto " Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto".

La agenda a tratar en la citada fecha es la siguiente:

1. Presentación del proyecto: en qué consiste y cómo funciona.
2. Identificación de los beneficios que trae a los participantes el vincularse al proyecto y cómo pueden hacerse partícipes de la iniciativa.
3. Discutir a manera de foro las inquietudes de los participantes.
4. Los candidatos que estén interesados en participar de la propuesta y sus beneficios, deberán inscribirse y luego de la convocatoria presentar sus propuestas con nombre completo del gerente, administrador o propietarios del establecimiento que desee vincularse.

Atentamente,

  
**JAIME AUGUSTO BURBANO CASTILLO**  
Coordinador Departamental de Turismo  
Secretaría de Planeación Departamental

Calle 4, Carrera 7 Esquina - Popayán.

Teléfono: 8244515 – [splaneacion@cauca.gov.co](mailto:splaneacion@cauca.gov.co)

"Arriba el Cauca"

**Anexo G.** Formato asistencia socialización proyecto Trazabilidad Turística.



**SOCIALIZACION DEL PROYECTO “SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO”**

<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>FIRMA</b>

## Anexo H. Ejemplo acta de compromiso



### ACTA DE COMPROMISO

#### Proyecto

#### “Sistema de Trazabilidad Turística para el Departamento del Cauca a Modo de Prueba Piloto”

Partes interesadas y representación de cada parte:

- Jaime Augusto Burbano Castillo, Coordinador Departamental de Turismo, Secretaría de Planeación Departamental, adscrito a la Gobernación del Cauca como parte del Equipo Técnico Ejecutor del Proyecto.
- Gustavo Adolfo Ramírez González, adscrito a la Universidad del Cauca como parte del Equipo Técnico Ejecutor del Proyecto.
- NOMBRE DEL gerente, propietario o administrador Sandra Narvaez,  
CARGO Administradora Hotel Hostal Cristal Plaza.

**Objeto:** Definir el marco de acción, de cada una de las partes para su participación en el proyecto.

En adelante el Equipo Técnico conformado por la Gobernación y la Universidad del Cauca se denominará “ET”; El Hotel Hostal Cristal Plaza se designará “HCP” y el folleto de información que se entrega al turista “FI”.

Marco general de trabajo:

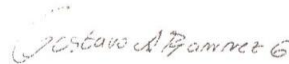
1. El ET se compromete a brindar capacitación a las personas delegadas por El Hotel HCP en lo referente a manejo de las aplicaciones, previo al periodo de piloto.
2. HCP se compromete a delegar personal para ser capacitado.
3. Las fechas, lugar y horas de la capacitación se acordarán entre ambas partes.
4. HCP se compromete a definir el elemento motivador que se ofrecerá al turista, el cual se mencionará expresamente en el folleto informativo correspondiente.
5. El ET se compromete a ubicar el nombre, dirección del HOTEL HCP, atractivo que se ofrecerá y condiciones del mismo, en el listado de comercios afiliados al proyecto, que se entregará en el FI.
6. El ET se compromete a incorporar el logo del HOTEL HCP, resaltándolo con relación a los de los demás establecimientos comerciales participantes (SOLO PARA PARTICIPANTES PAT CON PRIVILEGIOS), en razón de su compromiso y gestión en desarrollo del proyecto.

7. El Hotel HCP se compromete a instalar un Punto de Información (PI) con un computador con conexión a internet y destinar el personal necesario para atenderlo en desarrollo de las gestiones relacionadas con la buena marcha del proyecto.
8. El Hotel HCP se compromete a hacer entrega del motivador ofrecido al turista que para este caso es 57% de descuento en todas las tarifas, sujeto a las limitantes de cuantía y capacidad que él mismo defina y sea informado previamente y registrado en el FI.
9. El Hotel HCP, según la capacitación que se brindará a su personal, se compromete a registrar la actividad de los turistas en el sistema, solicitando la respectiva tarjeta al turista.
10. El Hotel HCP, de considerarlo oportuno, podrá ubicar información en su material publicitario, destacando su colaboración con el proyecto bajo el nombre de "Tarjeta Turista Piloto".
11. El ET delegará a una persona para que de manera periódica visite el PI con el fin de conocer si hay alguna incidencia. Igualmente, proveerá unos teléfonos de contacto para asistencia técnica.
12. El ET habilitará a El Hotel HCP, los privilegios necesarios, que le permitan realizar consultas al sistema y conocer los resultados que está arrojando el proceso.

Para constancia, se firma en Popayán, a los 14 días del mes de abril de 2011.



Jaime Augusto Burbano Castillo  
 Coordinador Departamental de Turismo  
 Secretaría de Planeación Departamental



Gustavo A. Ramírez G  
 Equipo Técnico  
 Universidad del Cauca

Sandra P. Navidez  
 cc. 25.635.460

Gerente / Administrador / Propietario  
 Hotel Cristal Plaza

## Anexo J. Folleto establecimientos asociados al proyecto.

### Eventos

#### EXPOCAUCA 2011. 20 AÑOS

Colegio INEM, Tel: 8239980.

**BENEFICIO:** Descuento de \$500 al valor del ticket de entrada para dos personas, todos los días durante los 7 días de la exposición.

### Ecodestinos

#### SENDERO ECOLOGICO SENDAGUA

Colegio Centro Pedagógico Agropecuario de Tunia, Plendamo-Cauca. Cel: 3148614979 – 3116098934  
**BENEFICIO:** Descuento especial.

#### CANOPY LAS ARDILLAS

Vereda la Martica, Timbío - Cauca. Tel: 8305555. Cel: 3108297188.

**BENEFICIO:** Utilizar cualquiera de los atractivos unitarios canopy, muro, puentes colgantes, neumatig, sendero, piscina, sauna. Descuento del 20% sobre la tarifa plena. En los combos descuento del 10%. Zona de camping 5% de descuento.  
**NOTA:** No incluye gastronomía.

#### FINCA POSADA EL AGRADO

Vereda el Ato, Municipio de Timbío-Cauca. Tel: 8234484. Cel: 3113152064.  
**BENEFICIO:** 10% de descuento para hospedaje en tarifa plena.

#### LOS GUADUALES ESTADERO

Vereda la Cabuyera-Via a Cali, Kilómetro 6, Popayán-Cauca. Cel: 3148808552.  
**BENEFICIO:** 10% de descuento sobre tarifa plena en hospedaje y sendero ecológico.

#### ECOPARQUE RAYOS DE SOL

Norte de Popayán, Cruce al parque Arqueológico de Tierra Adentro 500 mts de la panamericana. Vereda cabuyera, Popayán- Cauca. Tel: 8245065.  
Cel: 3007874199 – 3104605183.

**BENEFICIO:** 20% de descuento sobre tarifa plena en sendero ecológico.

#### GRANJA INTEGRAL MAMA LOMBRIZ

Vereda Río blanco a 2 Kilómetros de la Panamericana vía el Tablón, Popayán- Cauca. Cel: 3164828655-3155837139.

**BENEFICIO:** 20% de descuento en la tarifa plena en ingreso.

#### FINCA LA CLAUDIA

Vereda el Túnel, Sobre la carretera Panamericana, Cajibío - Cauca. Tel: 8241080. Cel: 3113010959

**BENEFICIO:** 10% de descuento sobre tarifa plena en hospedaje y sendero ecológico.

#### ECOGUAN.

Viajes y turismo ecológico. John Jairo Ordóñez, Delgado, gerente. Cel: 3206377557.

**BENEFICIO:** Descuento especial del 10% en las tarifas generales para grupos que contengan todos los servicios en los distintos recorridos y un descuento de \$5000 en paquetes promocionales.

### Apoyan



visita

[www.tarjetaturistacauca.com](http://www.tarjetaturistacauca.com)

## Presenta tu Tarjeta Turista en





## Comercios

### CENTRO COMERCIAL CAMPANARIO.

Carrera 9 # 24AN-21. Tel: 8323081. E-mail: [mercadeo@campanariopopayan.com](mailto:mercadeo@campanariopopayan.com)  
BENEFICIO: Llévate un libro bolsillo coleccionable por compras superiores a \$ 100.000 acumulables (máximo 3 facturas).

## Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje

### HOTEL DANN MONASTERIO

Calle 4 # 10-14. Tel: 8242191

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

### CONFORT SUITES HOTEL

Carrera 8 # 2N 25 barrio Modelo. Tel: 8231680

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

### HOTEL ALCAYATA COLONIAL

Calle 4 # 7-79. Tel: 8220462

BENEFICIO: 30% de descuento sobre la tarifa rack.

### HOTEL LA ALCAYATA

Calle 4 # 10-35. Tel: 8243228

BENEFICIO: 30% de descuento sobre la tarifa rack.

### HOSTAL CRISTAL PLAZA

Carrera 9 # 6N 19. Tel: 8235376- 8368750

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

### GRAN HOTEL POPAYAN

Carrera 7# 2-48. TEL: 8222229

BENEFICIO: 10 % de descuento sobre la tarifa.

### HOTEL VALLE DE PUBENZA

Transversal 9# # 1N 353. Tel: 8235905

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

### HOTEL PUERTA DEL SOL

Calle 4N #9A 21 vía al aeropuerto. Tel: 8239814-8314343

BENEFICIO: 10% de descuento en todas las tarifas

### HOTEL TORRELUZ PLAZA

Calle 5 #21-60. Tel: 8394004. Cel: 3127881029

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

### HOTEL SORATAMA

Calle 8# 5-47. Tel: 8305171

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

### HOTEL LO BALCONES

Calle 12 #2-10. Silvia-Cauca. Tel: 3154774217.

BENEFICIO: Tarifa 2x1 (persona), temporada baja. No aplica puentes festivos, ni temporada alta.

### HOTEL Y RESTAURANTE LA PARRILLA

Carrera 3 # 10-132.Silvia-Cauca. TEL: 8251026

BENEFICIO: Consultar beneficio directamente en el hotel.

## Museos

### MUSEO CASA MOSQUERA

Calle 3# 5-14. Tel: 8209800-ext 1128-29- 8240683.- Cel: 3173001028.

BENEFICIO: 50% de descuento en la boleta de entrada.

### CASA MUSEO NEGRET & MUSEO IBEROAMERICANO DE ARTE MODERNO DE POPAYÁN MIAMP.

Calle 5 # 10-23. Tel: 8244546. Cel: 3108402983

BENEFICIO: 50% de descuento en la boleta de entrada.

### MUSEO GUILLERMO LEÓN VALENCIA

Calle 5 # 9-82. Tel: 8241555. Cel: 3155782913

BENEFICIO: Entrada gratuita.

### MUSEO DE HISTORIA NATURAL UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Calle 2 # 1A-25. Tel: 8209800 Ext. 2640-2626-2620

BENEFICIO: Reclame obsequio.

### MUSEO NACIONAL GUILLERMO VALENCIA.

Carrera 6 # 2-69. Tel: 8206160

BENEFICIO: Entrada gratuita.

## Gastronomía

### LOS QUINGOS RESTAURANTE TÍPICO

Calle 4 # 0 - 13. Tel: 8367152. Cel: 3217259846.

BENEFICIO: Descuento en menú y platos a la carta.

### JENGIBRE RESTAURANTE Y CAFETERIA

Carrera 7 # 2 - 38. Tel: 8205456.

BENEFICIO: \$500 de descuento en menú del día y 10% en platos a la carta.

### PIKE "EL SABOR DEL AJÍ"

Carrera 9 # 4BN-27 Bloques Pubenza. Cel: 3137339504.

BENEFICIO: 10% de descuento sobre el total de consumo.

### APLANCHADOS DOÑA CHEPA "LOS ORIGINALES"

Carrera 5 # 1-60. Tel: 8244679 - 8239345.

BENEFICIO: 10% de descuento en todos los productos de marca Doña Chepa.

### RESTAURANTE Y PIZZERIA EL RECUERDO

Carrera 6 # 16AN 23. Tel: 8233156.

BENEFICIO: 5 % de descuento en carta, restaurante y pizzeria

### WIPALA GALERIA CAFÉ - BAR

Carrera 2 # 2 - 38 La Pamba. Popayán-Cauca. Tel: 8243649. Cel: 3154377944.

BENEFICIO: Gratis un vaso de hervido suraño.

## Artesanías

### EL TALLER DE ESPERANZA POLANCO

Calle 4 # 10-21 (Frente al Hotel Monasterio). Tel: 8244588.

BENEFICIO: Por la compra reclama souvenir.

### MISCELANEA LA TORRE DEL RELOJ

Calle 5 # 7-29.

BENEFICIO: 5 % de descuento en todas las artesanías.

### CORSEDA

Puntos de venta:

Feria Manos de Oro (todos los días semana santa)

Epocauca (todos los días semana santa)

Almacén : Carrera 9 # 68N - 04 (Hasta el miércoles santo)-Tel: 8248671

BENEFICIO: Obsequio por compras superiores a \$100.000.

### KATAR MARROQUINERÍA FINA

Carrera 4 # 6-72 Centro. Tel: 8318151. Cel: 3104276873.

BENEFICIO: 15% de descuento en cualquier compra y obsequio por compras superiores a \$70.000.

### TENNIS PISAHUEVOS PINTADOS A MANO.

Puesto G-21. Artesanías frente a los bomberos

BENEFICIO: 10% de descuento por la compra de dos pares.

## Artesanías Rincón Payanes

### CAFÉ LA NIGUA. Local 03. Cel: 3012186495

BENEFICIO: 10% de descuento en compras iguales o mayores a \$20.000.

### CERÁMICAS TIERRA Y FUEGO. Local 04. Cel: 3144697103. Rincón

BENEFICIO: 15% de descuento.

### DULCES Y LICORES DEL CAUCA. Local 05.

BENEFICIO: Souvenir por compras iguales o mayores a \$20.000

### ARTESANÍAS DENNIS. Local 06. Cel: 3154154178.

BENEFICIO: 10% de descuento.

### ARTE Y FUEGO. Local 07. Cel: 3006169505.

BENEFICIO: 10% de descuento.

### ANTHERA ACCESORIOS. Carpa 1B

BENEFICIO: 10% de descuento.

### MUÑECAS DE TRAPO. Carpa 2. Cel: 3113704817

BENEFICIO: Souvenir por compras iguales o mayores a \$10.000.

### MANJACA - MANJARES DEL CAUCA. Carpa 10. Cel: 3167418164.

BENEFICIO: Souvenir por compras iguales o mayores a \$10.000.

### Anexo K. Grupo staff de apoyo.

**CONTROL DE ASISTENCIA E ESTUDIANTES**  
 Grupo staff de apoyo al proyecto Sistema de Trazabilidad Turística para el departamento del Cauca.  
 DEL 14 AL 24 DE ABRIL DE 2011

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	JORNADA	HORAS TRABAJADAS											TOTAL PARCIAL	TOTAL HORAS
			J 14	V 15	S 16	D 17	L 18	M 19	MR 20	J 21	V 22	S 23	D 24		
C.C: 1.061.749.424	HERNAN RENE CALVAOHE CORDOBA	MAÑANA						4	5	5	5	5		24	30
		TARDE			6									6	
T.J: 980425-00870	HYLLEN GIOVANNA PALECHOR CAMAYO.	MAÑANA											3	3	33
		TARDE					6	6	6		5	4	3	30	
CC: 22.565.502	GINA PAOLA PEREZ FLORES	MAÑANA												0	10
		TARDE						5	5					10	
T.J: 980423-13732	GINA VANESSA HOYOS CASTAÑEDA	MAÑANA		3	4			2	5	4	2	4		24	28
		TARDE	4											4	
C.C: 1.061.754.398	FERNANDA LEON SOLANO	MAÑANA												0	15
		TARDE								5	5	5		15	
C.C: 1.061.728.471	DIANA MILENA MONTES GRANADA	MAÑANA		3	4			2	5	4	4	4		26	33
		TARDE	4							3				7	
C.C: 1.061.749.257	CRISTIAN ENRIQUE MORENO GUELLAR	MAÑANA									4	4		8	21
		TARDE						5	4	4				13	
C.C: 1.085.926.317	PAULO DE JESUS GUERRERO CEBALLOS	MAÑANA						5	5	5	5	5	5	30	75
		TARDE					5	7	7	7	7	7	5	45	
C.C: 1.061.570.688	CARLOS ANDRÉS MUÑOZ SANTACRUZ	MAÑANA						4		5	4			13	13
		TARDE												0	
C.C: 1.061.753.050	LOUIS ANTHONY MONTENEGRO CONCHA.	MAÑANA						5	4	3	3	3		18	23
		TARDE						5						5	
T.J: 980715-27750	ANGELICA DANIELA BERMUDEZ MUÑOZ.	MAÑANA												0	17
		TARDE						5	4	4	4			17	
T.J: 980523-00124	OSCAR DARIO ARANGO HORTA	MAÑANA						3	3	3	3	4	3	19	48
		TARDE			4		5	3	3	3	4	4	3	29	
CC: 1.061.740.027	ANGELA PATRICIA BENAVIDEZ	MAÑANA												0	30
		TARDE						5	6	7	6	6		30	
C.C: 1.061.749.362	ANGELA MARIA CHAVEZ LOPEZ	MAÑANA						4	4	4	4	4	4	24	48
		TARDE						4	4	4	4	4	4	24	






CC:1.061.739.503	MONICA ALEJANDRA ORDONEZ LIZCANO	MAÑANA			6			4					10	10
		TARDE											0	
CC:1.061.714.564	MARIA MONICA MENDEZ CUEVAS	MAÑANA						5	3	5	4		17	23
		TARDE						3	3				6	
CC:1.061.719.220	LEIDY ES MERALDA NAVIA MERA	MAÑANA									5	3	8	25
		TARDE			4			5	5			3	17	
CC:1.061.740.677	JENNY ALEJANDRA MONTEGRO REBOLLEDO	MAÑANA						5	5	4			14	28
		TARDE						4	5	5			14	
CC:1.061.694.887	VIVIANA ANDREA CABRERA ORTEGA	MAÑANA						5	5	4	3		17	35
		TARDE			4			4	5	1	4		18	
CC:1.088.973.963	DIANA MARCELA GOMEZ ORDOÑEZ	MAÑANA			2	4							6	15
		TARDE			5	4							9	
CC:1.061.734.963	LUCERO AZCARATE CHANTRE	MAÑANA							4	3	4		11	22
		TARDE						3	5	3			11	
CC:1.061.735.851	DIANA CAROLINA MUÑOZ RENGIFO	MAÑANA											0	6
		TARDE						3	3				6	
CC: AVERIGUAR	DIEGO ALEJANDRO GAVIRIA ORDOÑEZ	MAÑANA								5			5	12
		TARDE							3	4			7	
CC: 1.061.715.467	LORENA ANDRADE BOLAÑOS	MAÑANA											0	16
		TARDE				4				4	4	4	16	

del 14 al 18 de abril se realizaron labores de planeación y logística para la prueba piloto

del 19 al 24 de abril ejecución de la prueba piloto de trazabilidad turística

Fuente: HURTADO SANCHEZ, Monica Yineth. Pasante programa Administración de empresas. "Sistema de trazabilidad turística para el departamento del Cauca a modo de prueba piloto." 2011

## Anexo L. Caracterización proceso planeación institucional- Universidad del Cauca.

 Universidad del Cauca	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Caracterización Planeación Institucional			Código	ME-GE-2.2-CA
				Versión	1
				Fecha Vigencia	Febrero 11 de 2010
				Página	1 de 3
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Planeación Institucional	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Diseñar los métodos, liderar y coordinar las actividades relacionadas con la planeación institucional			<b>ALCANCE:</b>	Aplica desde la definición de las proyecciones de la Institución hasta la entrega de informes de control y evaluación
PROCESO / PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES		PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO/ CLIENTE / USUARIO
		ACTUAR	PLANEAR		
Todos los procesos	Necesidades de acompañamiento para planes de acción Información para boletín estadístico Necesidades de viabilidades financieras	• Tomar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	• Identificar y diseñar políticas institucionales que orienten el desarrollo Financiero y Físico de la Institución • Formular Planes, Programas y Proyectos • Diseñar modelos de estructura organizacional que respondan a los Procesos Institucionales • Definir diagnósticos internos que permitan identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas • Proyectar presupuesto Institucional • Planear la programación para entrega de Informes Internos y externos	Información para planes de acción Boletín estadístico Institucional Certificado de viabilidad financiera	Todos los procesos
Entidades internas y externas	Solicitudes de información			Respuesta a los requerimientos solicitados	Entidades internas y externas
Comunicaciones	Plan de medios Políticas de comunicaciones			Necesidad de apoyo en divulgaciones	Comunicaciones
Comunicación Normativa Institucional	Información de PQR's Divulgación de Información Institucional			Solución a PQR's Información sobre resoluciones o documentos institucionales para divulgación	Comunicación Normativa Institucional
Servicios de Imprenta	Material de soporte para la divulgación (Tipografía)			Necesidades de elaboración de material de divulgación	Servicios de Imprenta
Direccionamiento estratégico	Resultados de la revisión por la dirección Mapa de riesgos Directrices del SIG (Misión, Visión, Política de calidad y objetivos de calidad) Indicadores Plan de desarrollo Lineamientos de gestión ambiental			Información para la revisión por la dirección Gestión sobre el Mapa de riesgos Cumplimiento de directrices Resultados de Indicadores	Direccionamiento estratégico
Gestión de la Calidad	Directrices para control documentos y registros Informe del estado de las acciones			<b>VERIFICAR</b>	<b>HACER</b>
Gestión a la Formación	Información sobre programas académicos Lineamientos generales sobre , matrícula financiera			Necesidades de información sobre programas académicos	Gestión a la Formación

## Anexo M. Procedimiento presentación convenio- contrato

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> <b>Presentación de Convenios y Contratos</b>	Código	ME-GE-2.2-PR-7
	Versión	2
	Fecha Vigencia	Febrero 22 2010
	Página	1 de 2

1. **NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Presentación de Convenios y Contratos
2. **RESPONSABLE:** Director de la Propuesta
3. **OBJETIVO:** Facilitar la presentación técnica y financiera de convenios y contratos por las diferentes dependencias universitarias.
4. **ALCANCE:** Iniciar todo el proceso de presentación de convenios y contratos de las dependencias académico - administrativas para realizar el trámite de viabilidad financiera y académica y terminar con archivar las copias.
5. **MARCO NORMATIVO:**
  - Acuerdo 105 de 1983. Estatuto General de la Universidad de Cauca.
  - Acuerdo 051 de 2007. Estatuto Financiero y Presupuestal de la Universidad del Cauca.
  - Acuerdo 064 de 2007. Estatuto General de Contratación.

### 6. DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
1	Antes de iniciar la presentación de cualquier propuesta académico-administrativa a alguna entidad que financie o desarrolle convenios o contratos con la Universidad del Cauca debe solicitarse un concepto financiero ante la Oficina Asesora de Planeación.	Director de la Propuesta	Obtención del concepto financiero
2	Presentar la propuesta académico-administrativa con su presupuesto y el visto bueno a la instancia respectiva.( Unidades académicas o administrativas)	Director de la Propuesta	Obtención del respectivo aval
3	Remitir a la Oficina de Planeación la propuesta académico-administrativa con su presupuesto, el visto bueno y su respectivo aval para elaborar la Viabilidad Financiera anexando el Formato <b>ME-GE-2.2-FOR-7</b> Presentación de Convenio o Contratos diligenciado.	Director de la Propuesta	
4	Realizar el análisis de la propuesta y determinar su pertinencia y conveniencia para la Universidad del Cauca, si esta se ajusta a los requerimientos se expedirá el concepto de Viabilidad y se continúa con la siguiente actividad, en caso contrario se devuelve al interesado anexando el Formato <b>ME-GE-2.2-FOR-12</b> Lista de Chequeo - Trámite de Viabilidad Financiera.	Jefe Oficina Asesora Profesional Universitario Presupuesto	Viabilidad Financiera
5	Remitir a la Vicerrectoría Académica para su respectivo aval.	Secretario	Documentos enviados y radicados
6	Archivar copias según normas existentes.	Secretario	Documentos archivados y

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Presentación de Convenios y Contratos	Código	ME-GE-2.2-PR-7
	Versión	2
	Fecha Vigencia	Febrero 22 2010
	Página	2 de 2

			protegidos
--	--	--	------------

## 7. FORMATOS

- Formato [ME-GE-2,2-FOR-7](#) Presentación de Convenios o Contratos
- Formato [ME-GE-2.2-FOR-12](#) Lista de Chequeo - Trámite de Viabilidad Financiera

## 8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Fecha	Edición: No	Código	Modificaciones
Mayo 28 de 2009	0	OP-PR-010	Elaboración: Presentación de Convenio y Contratos
Septiembre 4 2009	1	OP-PR-010	Actualización: Presentación de Convenio y Contratos
Febrero 22 2010	2	<a href="#">ME-GE-2.2-PR-7</a>	Actualización: Ajuste de actividades y cambio de codificación

## 10. LISTA DE ANEXOS

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Designado del Proceso	Líder del Proceso	Rector



**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**  
Caracterización Gestión Jurídica

Código	MA-GJ-2.3-CA
Versión	2
Fecha Vigencia	Agosot 26 2010
página	Página 1 de 3

<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Gestión Jurídica	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Apoyo	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Jefe Oficina Asesora Jurídica
<b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>	Asesorar jurídicamente a las diferentes dependencias y ejercer la defensa judicial y extrajudicial de la Universidad			<b>ALCANCE:</b>	Inicia con las notificaciones o solicitudes para la defensa jurídica y termina con los fallos o sentencias promovidos por los diferentes juzgados y tribunales
<b>PROCESO / PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO/ CLIENTE / USUARIO</b>
Gestión a la formación	Solicitud de asesoría y conceptos jurídicos	<b>ACTUAR</b>	<b>PLANEAR</b>	Asesoría jurídica verbal o escrita y conceptos jurídicos escritos	Gestión a la formación
Investigación	Solicitud de Asesoría, conceptos jurídicos y revisión de convenios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación de actividades inherentes a la Asesoría Jurídica</li> <li>• Programar el desarrollo de las actuaciones contractuales</li> <li>• Definir el plan de acción</li> </ul>	Asesoría jurídica verbal o escrita y conceptos jurídicos escritos y visado de convenios	Investigación
Comunidad Estudiantil	Requerimientos o aclaraciones en materia jurídica			Respuesta a quejas, tutelas y derechos de petición	Comunidad Estudiantil
Entes de Control	Solicitud de informes de procesos judiciales y contratos			Respuesta a los informes requeridos	Entes de Control
Comunicaciones	Plan de medios Políticas de comunicaciones			<b>VERIFICAR</b>	<b>HACER</b>
Comunicación Normativa Institucional	Información de PQR's ( Peticiones, Quejas y Reclamos) Divulgación de información institucional			Solución a PQR's ( Peticiones, Quejas y Reclamos) Aplicación de la normatividad	Comunicación Normativa Institucional
Servicios de Imprenta	Material de soporte para la divulgación			Necesidades de elaboración de material de divulgación	Servicios de Imprenta
Direccionamiento Estratégico	Resultados de la revisión por la dirección Mapa de riesgos Directrices del SIG (Misión, Visión, Política de calidad y			Información para la revisión por la dirección Gestión sobre el Mapa de riesgos Cumplimiento de directrices	Direccionamiento Estratégico

## Anexo P. Procedimiento elaboración convenio- contrato

	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Elaboración de Contratos y Convenios	Código	MA-GJ-2.3-PR-3
		Versión	01
		Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
		Página	1 de 4

1. **NOMBRE DEL DOCUMENTO:** Elaboración de Contratos y Convenios
2. **RESPONSABLE:** Jefe de Oficina
3. **OBJETIVO:** Revisar y estructurar según los acuerdos vigentes los contratos y convenios de la institución
4. **ALCANCE:** Inicia con recepcionar y radicar el acto administrativo contrato o solicitud de convenio y termina con la impresión del reporte de inclusión satisfactoria del contrato en el SICE y archivar el mismo en la respectiva carpeta
5. **MARCO NORMATIVO:** Acuerdo 064 de 2008, Acuerdo 018 de 2003, Acuerdo 024 de 1993, Acuerdo 015 de 2007 que modifica el acuerdo 024 de 1993
6. **DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN**

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
1	Recepcionar y radicar el acto administrativo, contrato o solicitud de convenio.	Auxiliar Administrativo	
2	Se clasifica, revisan y analizan los documento teniendo en cuenta los acuerdos que lo regulan, los apoyos exigidos y la siguiente clasificación: 2.1 Contratos de comisión de estudios y contraprestación de servicio 2.2 Contratos de docentes visitantes 2.3 Convenio de pasantías 2.4 Contratos de Prestación de Servicios, obra su ministro, compra venta > a 50 SMMLV	Auxiliar Administrativo	
3	3.1. Para los contratos clasificados como 2.1. se proyecta oficio de solicitud a la División de Recursos Humanos para la liquidación de salarios y prestaciones sociales de los docentes. 3.2 Para los documentos del 2.3 y 2.4 pasan al No 5	Técnico Administrativo	
4	Recibir y radicar la liquidación emanada de la División de Recursos Humanos, para la actividad del 3.1	Auxiliar Administrativo	
5	Radicar en el consecutivo correspondiente al tipo de documento y para los contratos	Técnico Administrativo	





**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**  
Elaboración de Contratos y Convenios

Código	MA-GJ-2.3-PR-3
Versión	01
Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
Página	2 de 4

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
	decepcionar de la Junta de Licitaciones la documentación con la propuesta ganadora, recomendando al señor Rector la elaboración del contrato, posteriormente elaborar la resolución de adjudicación la cual es notificada a través de la Secretaria General.		
6	Elaborar el contrato o convenio según la solicitud.	Jefe Oficina – Técnico Administrativo	Verificar consecutivo
7	7.1. Enviar el contrato a la Oficina de Rectoría para la firma del señor Rector. 7.2 Enviar los convenios al Vicerrector Académico para su firma de acuerdo a la delegación.	Auxiliar Administrativo	
8	8.1. Recibir el contrato firmado por el señor Rector 8.2 Recibir el convenio debidamente firmado por el Vicerrector Académico	Auxiliar Administrativo	
9	9.1. Entregar el contrato al docente o contratista para su firma y legalización 9.2 Despachar dos originales del convenio, con el estudiante, para que tramite las firmas con la institución, donde realizara la pasantía.	Técnico Administrativo	
10	10.1. Recibir del docente o contratista, dentro de los tres días hábiles siguientes a la entrega del contrato, los documentos de legalización. 10.2 Recibir del estudiante el convenio, seguir al paso No 20.	Técnico Administrativo	Verificar que los documentos cumplan con los acuerdos
11	Proyectar oficio dirigido al docente o contratista solicitando la legalización en caso de incumplimiento del tiempo para este trámite.	Técnico Administrativo	
12	Radicar y enviar el oficio de solicitud al docente o contratista	Auxiliar Administrativo	
13	Radicar en el consecutivo de pólizas y elaborar el documento de aprobación de la misma o enviar oficio al docente o contratista en caso a que las pólizas no se ajusten a las solicitadas en el contrato.	Técnico Administrativo	Verificar que las pólizas cumplan los requisitos
14	Radicar y Remitir el documento de aprobación de pólizas para la firma del Vicerrector Administrativo	Auxiliar Administrativo	
15	Recibir de la Vicerrectoría Administrativa el documento de aprobación de pólizas, colocar una de las copias en el fólder consecutivo de aprobación de pólizas y entregar a la Técnico Administrativo original de la póliza con su	Auxiliar Administrativo	





**UNIVERSIDAD DEL CAUCA**  
Elaboración de Contratos y Convenios

Código	MA-GJ-2.3-PR-3
Versión	01
Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
Página	3 de 4

No	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control
	aprobación.		
16	Proyectar oficio designando la interventoría del contrato que lo necesite, informado sus obligaciones.	Técnico Administrativo	Visado Jefe Oficina Jurídica
17	Radicar y Remitir al interventor el oficio debidamente firmado por la Jefe de la Oficina acompañado de una fotocopia del contrato	Auxiliar Administrativo	Radicación Consecutivo de oficios
18	Remitir oficio al interventor recordándole la obligación de presentar informes periódicos sobre el cumplimiento del contrato cuando haya lugar	Jefe Oficina – Técnico Administrativo	
19	Recibir del interventor el acta de liquidación, verificando su información	Jefe Oficina – Técnico Administrativo	Hay que verificar que los términos del contrato se cumplan según lo acordado por las partes
20	Archivar el acta de liquidación debidamente suscrita en el contrato correspondiente	Auxiliar Administrativo	
21	Acceder a la página Web <a href="http://www.sice-cgr.gov.co/">www.sice-cgr.gov.co/</a> e ingresar en ella a través de la respectiva clave.	Técnica Administrativo	Registro de contratos en el SICE
22	Efectuar el registro de los datos que sobre el proceso contractual se soliciten  Nota: Variables como Nombre, cédula y Nit del contratante, No. de contrato, fecha de cierre, firma de contrato, fecha adjudicación, contratista, tipo de contrato, modalidad, objeto, valor del contrato, Nit, descripción de cada uno de los elementos, cantidad por elemento, valor por elemento incluido impuestos.	Técnica Administrativo	
23	Imprimir el reporte de inclusión satisfactoria del contrato en el SICE y archivar el mismo en la respectiva carpeta.	Técnica Administrativo	Aval Jefe Oficina Jurídica

7. FORMATOS

8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **SMMLV:** Salario mínimo mensual legal vigente
- **SICE:** Sistema de información para la contratación estatal

 <b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Elaboración de Contratos y Convenios	Código	MA-GJ-2.3-PR-3
	Versión	01
	Fecha Vigencia	Febrero 12 de 2010
	Página	4 de 4


### 9. REGISTRO HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

FECHA	EDICIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
Febrero 18 de 2008	00	UJ-PR-003	Construcción Procedimiento: Elaboración de Contratos y Convenios
Febrero 12 de 2010	01	MA-GJ-2.3-PR-3	Cambio de codificación

### 10. LISTA DE ANEXOS

<b>ELABORACION</b>	<b>REVISION</b>	<b>APROBACION</b>
Designado del Proceso	Líder del Proceso	Rector

## Anexo Q. Caracterización proceso gestión financiera- Universidad del Cauca.

	<b>UNIVERSIDAD DEL CAUCA</b> Caracterización Proceso Gestión financiera				Código	MA-GA-5.2-CA
					Versión	1
					Fecha Vigencia	Febrero 11 de 2010
					Página	1 de 3
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión financiera	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Apoyo	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Profesional Especializado	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Garantizar la captación de los recursos universitarios y aplicación de los mismos al desarrollo de la misión institucional			<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la aprobación del presupuesto correspondiente al periodo y termina con la elaboración y presentación de estados e Informes financieros	
<b>PROCESO / PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO/ CLIENTE / USUARIO</b>	
		<b>ACTUAR</b>	<b>PLANEAR</b>			
Todos los procesos	Requerimientos de los usuarios Solicitud de viabilidad presupuestal Programación de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones preventivas</li> <li>• Acciones de Correctivas</li> <li>• Acciones de mejoramiento</li> </ul>	Definir el plan de Acción  Planear las actividades para la programación anual mensualizada de caja (PAC - Ingresos y gastos)  Planear actividades para el funcionamiento del proceso	Certificado de disponibilidad Certificados Atención de requerimientos Información para el desarrollo de actividades Información de nueva normatividad tributaria en retenciones Circulares Requerimientos de Información	Todos los procesos	
Consejo superior Rectoría	Aprobación de Recursos Presupuestales Distribución Presupuestal Interna		Proyectos de acuerdos presupuestales y PAC Información para devolución de IVA	Consejo superior Rectoría DIAN		
Entes nacionales	Normatividad nacional		Cumplimiento de normatividad nacional	Entes nacionales		
Entes de control	Requerimientos		Informes	Entes de control		
Comunicaciones	Plan de medios Políticas de comunicaciones		Necesidad de apoyo en divulgaciones	Comunicaciones		
Comunicación normativa Institucional	Información de PQR's Divulgación de Información y normatividad Institucional		<b>VERIFICAR</b>	<b>HACER</b>	Solución a PQR's ( Peticiones, Quejas y Reclamos) Aplicación de la normatividad	Comunicación normativa Institucional
Servicios editoriales	Material de soporte para la divulgación (Tipografía)			Necesidades de elaboración de material de divulgación	Servicios editoriales	
Direccionamiento	Resultados de la revisión por la dirección Mapa de riesgos Directrices del SIG (Misión,			Información para la revisión por la dirección Gestión sobre el Mapa de riesgos Cumplimiento de directrices Resultados de Indicadores	Direccionamiento	

## Anexo R. Caracterización proceso gestión jurídica- Gobernación del Cauca.

### NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA.

#### MISIÓN

Asesorar y acompañar jurídicamente a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión, y llevar la representación de la Entidad en los procesos judiciales en los cuales es parte.

#### RESPONSABLE

- Asesor de Jurídica.
- Profesionales Universitarios

#### ENTRADAS Y PROVEEDORES

PROVEEDORES	ENTRADAS
Municipios	Solicitud de conceptos. Acuerdos del Consejo Municipal para revisión.
<u>Procesos del SIG</u> (Sistema Integrado de Gestión)	Necesidades de conceptos o soporte jurídico.
<u>Proceso Direccionamiento Estratégico</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marco Estratégico (Misión, Visión, Políticas, Objetivos y Valores Éticos).</li><li>• Plan de Desarrollo.</li><li>• Solicitudes de soporte jurídico.</li><li>• Poder para representación jurídica.</li><li>• Plan de acción de cada Secretaría..</li></ul>
Proceso Comunicación Pública.	Información primaria y secundaria en los diferentes medios de comunicación.
<u>Proceso Promoción del Desarrollo</u>	Proyectos de carácter institucional.
<u>Proceso Gestión del Talento Humano.</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal competente.</li><li>• Planes de mejoramiento individual.</li></ul>

**Anexo S. Material – trabajo logístico prueba piloto de Trazabilidad Turística**



**PROYECTO “SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO”**

**CONTROL DE ASISTENCIA SEMANA SANTA 2011**

Lugar: \_\_\_\_\_

FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	SEMESTRE	JORNADA (mañana o tarde)	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						
__/__/__						

Fuente: Elaboración propia



**PROYECTO “SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO”**

**JORNADA DE LABOR OPERATIVA Y LOGISTICA**

**CONTROL DE ASISTENCIA** fecha: \_\_\_\_\_ lugar: \_\_\_\_\_  
hora \_\_\_\_\_

<b>NO.</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>SEMESTRE</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b># STICKERS ENTREGADOS</b>	<b># STICKERS PEGADOS</b>	<b>FIRMA</b>



**PROYECTO “SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO”**

**ENTREGA DE MATERIAL A ESTABLECIMIENTOS**

FECHA	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	MATERIAL ENTREGADO	CANTIDAD	SERIES	RECIBE Y FIRMA
HORA					

ENCARGADO DEL MATERIAL: \_\_\_\_\_

FECHA	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	MATERIAL ENTREGADO	CANTIDAD	SERIES	RECIBE Y FIRMA
HORA					

ENCARGADO DEL MATERIAL: \_\_\_\_\_

FECHA	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	MATERIAL ENTREGADO	CANTIDAD	SERIES	RECIBE Y FIRMA
HORA					

ENCARGADO DEL MATERIAL: \_\_\_\_\_



**PROYECTO “SISTEMA DE TRAZABILIDAD TURÍSTICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA A MODO DE PRUEBA PILOTO”**

**ENTREGA DE MATERIAL A ESTUDIANTES**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS	SEMESTRE	MATERIAL ENTREGADO	CANTIDAD	SERIES	RECIBE Y FIRMA

NOMBRES Y APELLIDOS	SEMESTRE	MATERIAL ENTREGADO	CANTIDAD	SERIES	RECIBE Y FIRMA

NOMBRES Y APELLIDOS	SEMESTRE	MATERIAL ENTREGADO	CANTIDAD	SERIES	RECIBE Y FIRMA

Fuente: Elaboración propia





**TARJETA TURISTA PILOTO  
CAPACITACIÓN PAT CON PRIVILEGIOS**

**PAT:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**HORA:** \_\_\_\_\_

**PERSONAL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN**

No.	NOMBRES	IDENTIFICACIÓN	CARGO	TELEFONO CONTACTO	FIRMA
1					
2					

**ENCARGADO DE LA CAPACITACIÓN:**

\_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**PAT:** \_\_\_\_\_

**HORA:** \_\_\_\_\_

**PERSONAL ASISTENTE A LA CAPACITACIÓN**

No.	NOMBRES	IDENTIFICACIÓN	CARGO	TELEFONO CONTACTO	FIRMA
1					
2					

**ENCARGADO DE LA CAPACITACIÓN:**

\_\_\_\_\_

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo T. Base de Datos

BASE DE DATOS(1) (1) [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE					
NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	MUNICIPIO	GERENTE
ANDES RESORT	KILOMETRO 35 VIA CALI- POPAYAN CORREGIMIENTO CUPRECIA, CONDOMINIO CAMPESTRE LOS ANDES	3330000	<a href="mailto:marlar_marmolejo@coomeva.com.co">marlar_marmolejo@coomeva.com.co</a>	SANTANDER DE QUILICHAO / CAUCA	GERARDO RESTREPO ZULUAGA
CASA TURISTICA DE SILVIA	CARRERA 2 NO 14 39	8251034	<a href="mailto:a_ma1988@hotmail.com">a_ma1988@hotmail.com</a>	SILVIA / CAUCA	ANGELA OROZCO
CONCESION GORGONA	PARQUE NACIONAL GORGONA	6645050	<a href="mailto:leonariza@parquegorgona.com.co">leonariza@parquegorgona.com.co</a>	GUAPI / CAUCA	HUMBERTO LEON ARIZA
CONFORT SUITES HOTEL	CARRERA 8 NO 2N 25 BARRIO MODELO	8231680	<a href="mailto:reservas@confortsuiteshotel.com">reservas@confortsuiteshotel.com</a>	POPAYAN / CAUCA	MARIA DEL MAR ESTRADA SEGURA
FINCA HOSTAL VILLA LILIANA	CARRERA 18 NO 53 L 05 VEREDA PUNTA LARGA	3,103E+09	<a href="mailto:sanlarrap@yahoo.com">sanlarrap@yahoo.com</a>	POPAYAN / CAUCA	SANDRA LARRARTE PALACIO
GRAN HOTEL POPAYAN	CARRERA 7 NO 2 48	8222229	<a href="mailto:recepcion@granhotelpopayan.com">recepcion@granhotelpopayan.com</a>	POPAYAN / CAUCA	MARIA STELLA MUÑOZ
HOSTAL APARTA SUITE PALMA REAL	CARRERA 11 NO 3N 30	8235211	<a href="mailto:hostalpalmareal@hotmail.com">hostalpalmareal@hotmail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	
HOSTAL CIUDAD BONITA	CARRERA 11 NO 2N 35 BARRIO MODELO	8394365	<a href="mailto:hostalciudadbonitapopayan@hotmail.com">hostalciudadbonitapopayan@hotmail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	ISABELLA MUÑOZ HOYOS
HOSTAL CRISTAL PLAZA	CARRERA 9 NO 6N 19	8235376	<a href="mailto:hostalcrystalplaza@hotmail.com">hostalcrystalplaza@hotmail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	SANDRA NARVAEZ
HOSTAL EL MOLINO	CARRERA 5A NO 1N 47 PARQUE MOSQUERA	8202767	<a href="mailto:hmolino@hotmail.com">hmolino@hotmail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	GERARDO ALFREDO TOBAR PAZ
HOSTAL EL RECUERDO	CARRERA 6 NO 16AN 23	8233156	<a href="mailto:hostalelrecuerdo@hotmail.com">hostalelrecuerdo@hotmail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	ANA LUCIA ILLERA BOLAÑOS
HOSTAL MODELO	CARRERA 10 NO 1N 34	8231723	<a href="mailto:alstruillo@gmail.com">alstruillo@gmail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	MARIA DEL SOCORRO REYES
HOSTAL MOLINO FRANCISCO JOSE DE CALDAS	2 kilomentros de Paispamba vía vereda El Molino	316744116 7 - 313630734	<a href="mailto:hostalelmolinosotara@gmail.com">hostalelmolinosotara@gmail.com</a>	SOTARA (PAISPAMBA)/ CAUCA	GOEVANI MONTILLA
HOSTEL TRAIL	APARTAMENTO 203 CARRERA 11 NO 4 16	3,147E+09	<a href="mailto:info@hosteltrail.com">info@hosteltrail.com</a>	POPAYAN / CAUCA	KIRSTEN IONA MACPHEE

Hotels: AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO / RESTAURANTES / CAFES Y LOUNGE

178

Fuente: Elaboración propia