	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRET215	
	<b>PROCESO:</b> RECREACION Y TURISMO	<b>Fecha elaboración</b> 02/01/2012	<b>Fecha elaboración</b> 30/06/2016
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Página</b> 1 de 5

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**  
**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

**CONTROL DE CAMBIOS**


<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1.0	Enero 02 de 2012	Elaboración y aprobación del Proceso
.....	.....	.....
4.0	Junio 30 de 2016	Actualización y ajuste por transición ISO 9001:2015



**AUTORIZACIÓN**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: JENNY PATRICIA FORERO ABRIL  Cargo: Jefe Unidad Recreación y Turismo	Nombre: ROSALBA CRISTANCHO TARACHE  Cargo: Subdirección de Servicios Sociales	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL  Cargo: Director

  
 VIGILADO SuperSubsidio


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRET215	
	<b>PROCESO:</b> RECREACION Y TURISMO	<b>Fecha elaboración</b> 02/01/2012	<b>Fecha elaboración</b> 30/06/2016
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Página</b> 2 de 5

<b>RESPONSABLE</b>	JEFE UNIDAD RECREACION Y TURISMO
<b>OBJETIVO</b>	Brindar a las partes interesadas alternativas de descanso, integración, sano esparcimiento familiar, social y empresarial; como un aporte al mejoramiento de su calidad de vida.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la solicitud del servicio y termina con la prestación del servicio, aplica para la ejecución de las actividades encaminadas a satisfacer al usuario en la prestación de servicios Recreativos y turísticos.
<b>BASE LEGAL</b>	Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Código de comercio, Código Civil, Decreto 341 de 1988, Decreto 2463 de 1983, Ley 1209 de 2008, Norma Técnica de Calidad y Técnicas Sectoriales, Reglamento Interno de Trabajo, Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos (ver normograma).
<b>REGISTROS</b>	Solicitudes de servicios Propuesta de servicios Agenda de servicios Encuesta de satisfacción Planillas
<b>REQUISITOS NTC-ISO 9001:2015</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b> 4.1- 4.2 <b>REQUISITOS ESPECIFICOS:</b> 5 – 6 - 7.1 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1 – 10.1



PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Entidades públicas	Responsables de procesos	Solicitudes de servicios	<b>PLANEAR</b> Elaboración de Plan operativo anual.	Plan Operativo anual	Entidades públicas	Responsables de procesos
Entes de vigilancia y control		Asignación de Recursos		Cronograma de actividades para las diferentes áreas.	Entes de vigilancia y control	
Empresa privadas					Empresa privadas	


  
 VIGILADO SuperSubsidio

 <b>CENTRO RECREACIONAL</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CÓDIGO:</b> PRET215	
	<b>PROCESO:</b> RECREACION Y TURISMO		<b>Fecha elaboración</b> 02/01/2012	<b>Fecha elaboración</b> 30/06/2016
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Versión:</b> 4.0	<b>Página</b> 3 de 5

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Proveedores Clientes	Funcionarios de Comfacasanare	Plan Operativo anual Cronograma de actividades Solicitudes	<b>HACER</b> Orientar y liderar actividades relacionadas con la venta de servicios de eventos sociales, recreativos y de turismo. Desarrollar actividades lúdico recreativas solicitadas y/o programadas	Agendas de ventas Registro estadístico en el sistema de servicios (recreación, piscina, otros). Paquetes turísticos, lúdicos y recreativos.	Proveedores Clientes	Funcionarios de Comfacasanare
Proveedores Cajas de compensación y empresas afiliadas	Funcionarios Comfacasanare	Agendas de ventas Registro estadístico en el sistema de servicios (recreación, piscina, otros). Paquetes turísticos, lúdicos y recreativos.	<b>VERIFICAR</b> Aplicación de instrumentos de verificación. Informe prestación de servicios a empresas con convenio.	Consolidación encuesta de satisfacción al cliente. Informes de auditoria	Proveedores Cajas de compensación y empresas afiliadas	Funcionarios Comfacasanare
Entes de vigilancia y control	Subdirección de servicios sociales Auditoria interna Atención al cliente	Consolidación encuesta de satisfacción al cliente Informes de auditoria	<b>ACTUAR</b> Determinar Plan de Acciones correctivas	Aplicación de acciones correctivas	Entes de vigilancia y control	Subdirección de servicios sociales Auditoria interna Atención al cliente



VIGILADO SuperSubsidio

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRET215	
	<b>PROCESO:</b> RECREACION Y TURISMO	<b>Fecha elaboración</b> 02/01/2012	<b>Fecha elaboración</b> 30/06/2016
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Página</b> 4 de 5

<b>PROCEDIMIENTOS CON SUS RESPECTIVOS CONTROLES INHERENTES</b>	
SERVICIOS CENTRO RECREACIONAL	PRET215-PR001
RECREACION	PRET215-PR002
TURISMO	PRET215-PR003
ADULTO MAYOR	PRET215-PR004

**OBJETIVOS DE LA CALIDAD:**

- Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas en todos los servicios que se ofertan.
- Administrar adecuadamente los recursos de la Caja de compensación utilizados para satisfacer las necesidades de ésta y partes interesadas.
- Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad para lograr mejoramiento en el desempeño de la corporación.
- Implementar programas de capacitación actualización técnica y/o de calidad para garantizar el servicio final.
- Enfocar los esfuerzos con responsabilidad integral, trabajo seguro y confiable que permita velar por la preservación de un entorno laboral adecuado.

**EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (Ver matriz de relación de procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad).**

- Eficacia en la prestación de los servicios demandados en los diferentes servicios.
- Calidad de los productos y servicios ofertados externamente.
- Disposición de elementos y ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.

**SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:**


- Control de inventarios
- Control de la Calidad de los productos adquiridos
- Matriz de indicadores

**OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS:**

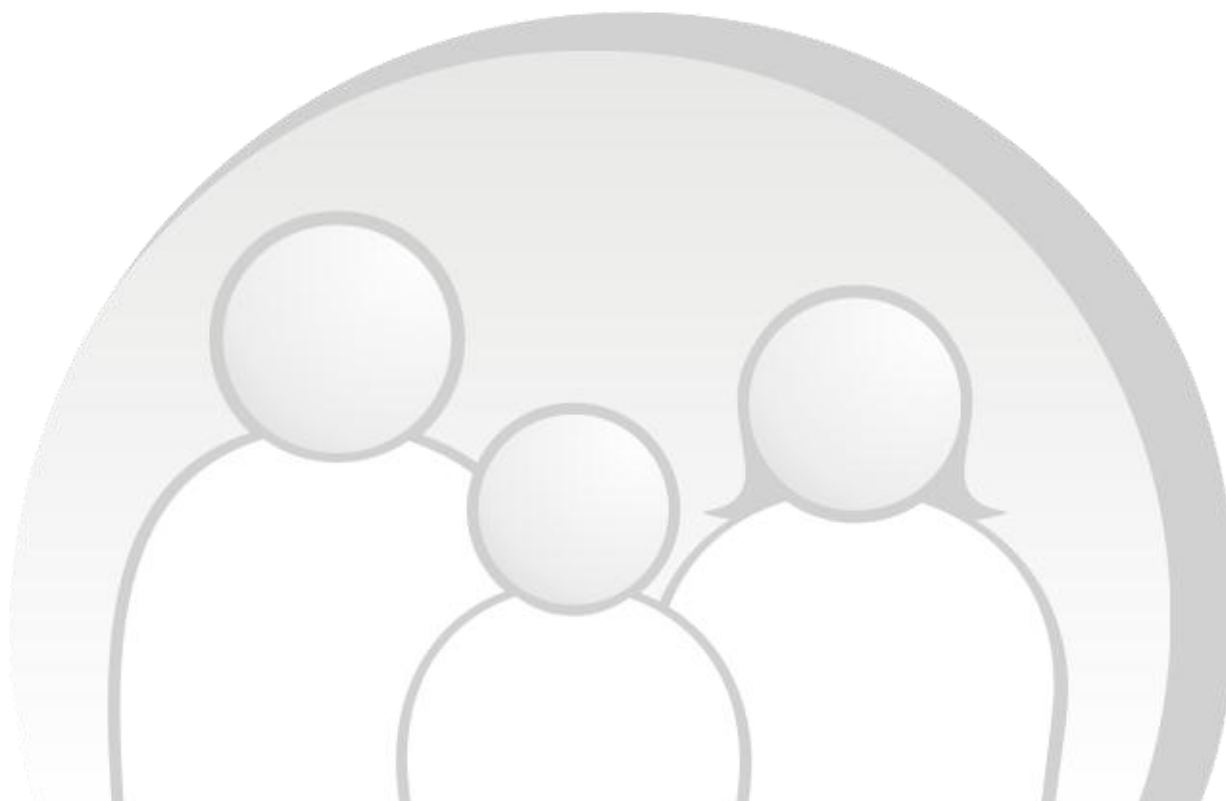
Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad



VIGILADO SuperSubsidio

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PRET215	
	<b>PROCESO:</b> RECREACION Y TURISMO	<b>Fecha elaboración</b> 02/01/2012	<b>Fecha elaboración</b> 30/06/2016
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Página</b> 5 de 5

<b>RECURSOS:</b>				
<b>Humanos</b>	<b>Físicos</b>	<b>Financieros</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Virtuales y de información</b>
Funcionarios de planta y contratistas	Infraestructura, puestos de trabajo y elementos de oficina	Presupuesto de la entidad	Hardware, Software y Redes	Intranet, Página Web, Correo electrónico



  
 VIGILADO SuperSubsidio

