

Departamento Administrativo  
Nacional de Estadística



Producción Estadística  
PES

Dirección de Metodología y Producción  
Estadística - DIMPE

**Levantamiento de procesos  
Muestra Mensual de Hoteles - MMH**

Octubre 2015

 <b>DANE</b> <small>Para tomar decisiones</small>	<p align="center"><b>Levantamiento de procesos</b></p> <p align="center"><b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 1 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESO .....</b>	<b>5</b>
4.1	DIAGRAMA JERÁRQUICO FUNCIONAL .....	5
4.2	DIAGRAMA DE CONTEXTO.....	5
4.3	DIAGRAMA DE NIVEL CERO.....	5
4.4	DIAGRAMA DE NIVEL UNO .....	6
	Diagrama de Nivel Uno - Planear y Coordinar .....	6
	Diagrama de Nivel Uno - Recolectar y criticar Información .....	6
	Diagrama de Nivel Uno – Analizar y producir resultados.....	7
	Diagrama de Nivel Uno – Elaborar productos .....	7
<b>5</b>	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>16</b>

	<p align="center"><b>Levantamiento de Procesos</b>  <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		<p>CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01          VERSIÓN: 02          PÁGINA: 2          FECHA: 29-10-2015</p>
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

## 1 INTRODUCCION

La Muestra Mensual de Hoteles es una investigación económica que permite conocer el comportamiento económico coyuntural del sector turístico nacional en cuanto a su desarrollo y evolución. Para ello se obtiene información necesaria para la estimación de los principales indicadores del sector de hoteles a nivel nacional.

Este documento pretende hacer una descomposición de todos los procesos que intervienen en la investigación, de ahí la necesidad de estandarizarlos, para evitar la realización de actividades que puedan afectar la calidad de la información.

El documento incluye diagramas como el Jerárquico Funcional en cuya elaboración intervienen los equipos que participan en los procesos de la investigación; el Diagrama de Contexto donde nos da a conocer el flujo de información entre fuentes, que son las entradas y clientes que son las salidas; finalmente los Diagramas de Nivel Cero (0) y Uno (1) donde se muestran más detalladamente los procesos y subprocesos.

 <b>DANE</b> Para tomar decisiones	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 3 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

## 2 OBJETIVOS

Identificar y documentar todos los procesos y subprocesos necesarios para el funcionamiento de la investigación y la obtención de los productos.

Mantener documentada toda la información necesaria que sirva de soporte para el desarrollo de las actividades propias de la Muestra Mensual de Hoteles, a través de la descripción gráfica y escrita.

	<p align="center"><b>Levantamiento de Procesos</b>  <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		<p>CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01          VERSIÓN: 02          PÁGINA: 4          FECHA: 29-10-2015</p>
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

### 3 ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento incluye:

Todos los procesos de la muestra desde la planeación y coordinación hasta la elaboración de productos teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en las Direcciones Territoriales y DANE central.

Representación gráfica de la interacción e interrelación de los procesos y subprocesos de la investigación, así como de las áreas que involucra, mediante los diagramas Jerárquico Funcional, Contexto y de Nivel.

	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>	CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 5 FECHA: 29-10-2015
<b>PROCESO:</b> Diseño	<b>SUBPROCESO:</b> Muestra Mensual de Hoteles	
<b>ELABORÓ:</b> Temático Muestra Mensual de Hoteles	<b>REVISÓ:</b> Coordinador Temático Servicios	<b>APROBÓ:</b> Dirección DIMPE

## 4 LEVANTAMIENTO DE PROCESO

### 4.1 DIAGRAMA JERÁRQUICO FUNCIONAL

En este diagrama el DANE se ubica funcionalmente dependiendo directamente de la Presidencia de la República; de ahí en adelante se observan los diferentes direcciones y equipos que participan en la investigación, lo cual puede ser consultado en el decreto vigente<sup>1</sup> y en la matriz de competencias del DANE.

En la figura número uno (Figura No.1) se muestra el Diagrama Jerárquico Funcional

### 4.2 DIAGRAMA DE CONTEXTO

El diagrama de contexto permite observar todas aquellas fuentes que suministran información necesaria para el desarrollo de la investigación y aquellas que solicitan el cumplimiento de nuevos requerimientos, posteriormente la entrega de productos a clientes tanto internos como externos a quienes van dirigidos los productos resultantes del proceso de la investigación.

La Muestra Mensual de Hoteles en el ámbito externo e interno se alimenta de diversas fuentes que le proveen información sustantiva para el desarrollo de la investigación

- Organismos internacionales
- Organismos Nacionales
- Empresas
- Comité Interinstitucional
- Dirección de Información Geoestadística
- Comité Técnico

La información que genera la Muestra Mensual de Hoteles - MMH es la siguiente:

- Boletín de Prensa
- Anexos estadísticos
- Resumen de Resultados
- Archivos Planos

Esta información es recibida por clientes tanto internos como externos:

En la figura número dos (Figura No.2) se muestra el Diagrama de Contexto

### 4.3 DIAGRAMA DE NIVEL CERO

A través de este diagrama se puede observar el contexto general de la investigación determinándose así los principales procesos del sistema, flujos de información de un proceso a otro, ya sea en medio físico y/o magnético.

En el diagrama de nivel cero se observa la interacción de los cuatro procesos que se llevan a cabo en el desarrollo de la investigación tanto en DANE central como en Direcciones

<sup>1</sup> Según decreto 262 del 28 de Enero de 2004

	<p align="center"><b>Levantamiento de Procesos</b>  <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		<p>CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01          VERSIÓN: 02          PÁGINA: 6          FECHA: 29-10-2015</p>
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

Territoriales; necesarios para la obtención de los productos de la Muestra Mensual de Hoteles MMH.

En la figura número tres (Figura No. 3) se muestra el Diagrama del Nivel Cero.

#### **4.4 DIAGRAMA DE NIVEL UNO**

Este diagrama se realiza para conocer los subprocesos de cada uno de los procesos identificados en el diagrama de nivel cero y que hacen parte de la investigación.

##### **Diagrama de Nivel Uno - Planear y Coordinar**

Este proceso inicia en DANE Central, donde a partir de recomendaciones, ajustes metodológicos y operativos, información georreferenciada, se planean y coordinan todos los aspectos temáticos, logísticos y de sistemas de la investigación, mediante la elaboración de cronogramas de actividades, formularios, manuales actualizados (instalación, usuario, crítica, captura y diligenciamiento), programas informáticos, selección y mantenimiento de la muestra, presupuestos y términos de referencia entre otros, para el buen desarrollo de la investigación.

En las Direcciones Territoriales, este proceso involucra el organizar, preparar y coordinar aspectos de tipo operativo como: planificación de actividades, capacitación e inducción del personal requerido que va a participar en los procesos operativos de la Muestra Mensual de Hoteles.

Este proceso se inicia en las Direcciones Territoriales, organizando el material (manuales, cartas de presentación y entrega de contraseña a cada fuente), zonificando y planeando rutas para distribuirlo a las fuentes directamente. Valga aclarar que este proceso se realiza solamente para las fuentes que ingresan a la muestra.

En la figura número cuatro (Figura No.4), se aprecia el Diagrama de Nivel Uno - 1. Planear y Coordinar.

##### **Diagrama de Nivel Uno - Recolectar y criticar Información**

Las Direcciones Territoriales, envían el material ya armado por paquetes a las subsedes para que a su vez lo envíen a sus fuentes. Igualmente las Direcciones Territoriales entregan estos paquetes (cartas con clave) a las fuentes de su ciudad.

Posteriormente, se hace seguimiento del diligenciamiento del formulario a través de la página Web del DANE y se presta la asesoría necesaria a las empresas que lo requieran, para su correcto diligenciamiento.

El proceso de crítica se realiza con el fin de validar el correcto diligenciamiento de los formularios electrónicos con el objeto de detectar posibles inconsistencias en la información recolectada y tomar las acciones necesarias para corregirlas (confirmar datos con las fuentes).

	<p align="center"><b>Levantamiento de Procesos</b>  <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		<p>CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01          VERSIÓN: 02          PÁGINA: 7          FECHA: 29-10-2015</p>
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

La crítica se encuentra directamente ligada a la calidad tanto de la información recolectada, como a la del trabajo realizado por el crítico. Dicha calidad es valorada a través de indicadores, que evidencian el nivel de calidad respecto a lo planeado o proyectado.

El aplicativo va consolidando automáticamente la información a nivel nacional. Todo el proceso va acompañado de la asesoría, soporte y asistencia desde DANE Central.

Al finalizar el proceso se efectúa el cierre del período, que permite que la información criticada y depurada, quede a disposición del DANE Central, así como el informe operativo y las novedades. La crítica, conlleva a la evaluación de la calidad con que se ejecuta la labor, por lo que cuando se realiza el cierre, también se generan y se envían sus correspondientes indicadores.

En la figura número cinco (Figura No. 5), se aprecia el Diagrama de Nivel Uno - 2. Recolectar y Criticar Información.

#### **Diagrama de Nivel Uno – Analizar y producir resultados**

Este proceso es realizado en DANE Central, e involucra la revisión de la información (indicadores de calidad, información del operativo y empresas con novedad) proveniente de las Direcciones Territoriales por el equipo de Logística de Autodiligenciamiento y Registros –LAR- donde se realiza el control de cobertura y se detectan las novedades. Paralelamente, las Direcciones Territoriales envían los indicadores de calidad. A continuación se generan los archivos planos, los que son revisados y validados en su consistencia, y si es necesario se consulta a las fuentes para correcciones. A partir de la base de datos y de acuerdo a los listados de novedades, se imputa la deuda que es revisada en Logística de Autodiligenciamiento y Registros LAR. A continuación se calcula el factor de Expansión necesario para la generación de cuadros de salida expandidos y deflactados. Finalmente, se generan los cuadros de salida y se calculan los coeficientes de variación, para el análisis sectorial de la información, el cual consiste en la observación del comportamiento del sector Turístico frente al entorno económico del país.

En la figura número seis (Figura No. 6), se aprecia el Diagrama de Nivel Uno - 4. Analizar y Producir Resultados.

#### **Diagrama de Nivel Uno – Elaborar productos**

Este es el último proceso de la investigación que se efectúa en DANE Central, se inicia con la revisión de la información contenida en cuadros de salida, como insumo para la elaboración de productos como Boletín de prensa, cuadros resumen de resultados, información de series, comunicado de prensa, información para los clientes tanto internos como externos.

Es importante aclarar que en el momento en que se revisa la información de los cuadros de salida, esta puede tener inconsistencias, es entonces, cuando se devuelven a Logística de Autodiligenciamiento y Registros – LAR-, para revisar y validar la consistencia de la información, confirmando con la fuente si es el caso.



	<p align="center"><b>Levantamiento de Procesos</b>  <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		<p>CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01          VERSIÓN: 02          PÁGINA: 8          FECHA: 29-10-2015</p>
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

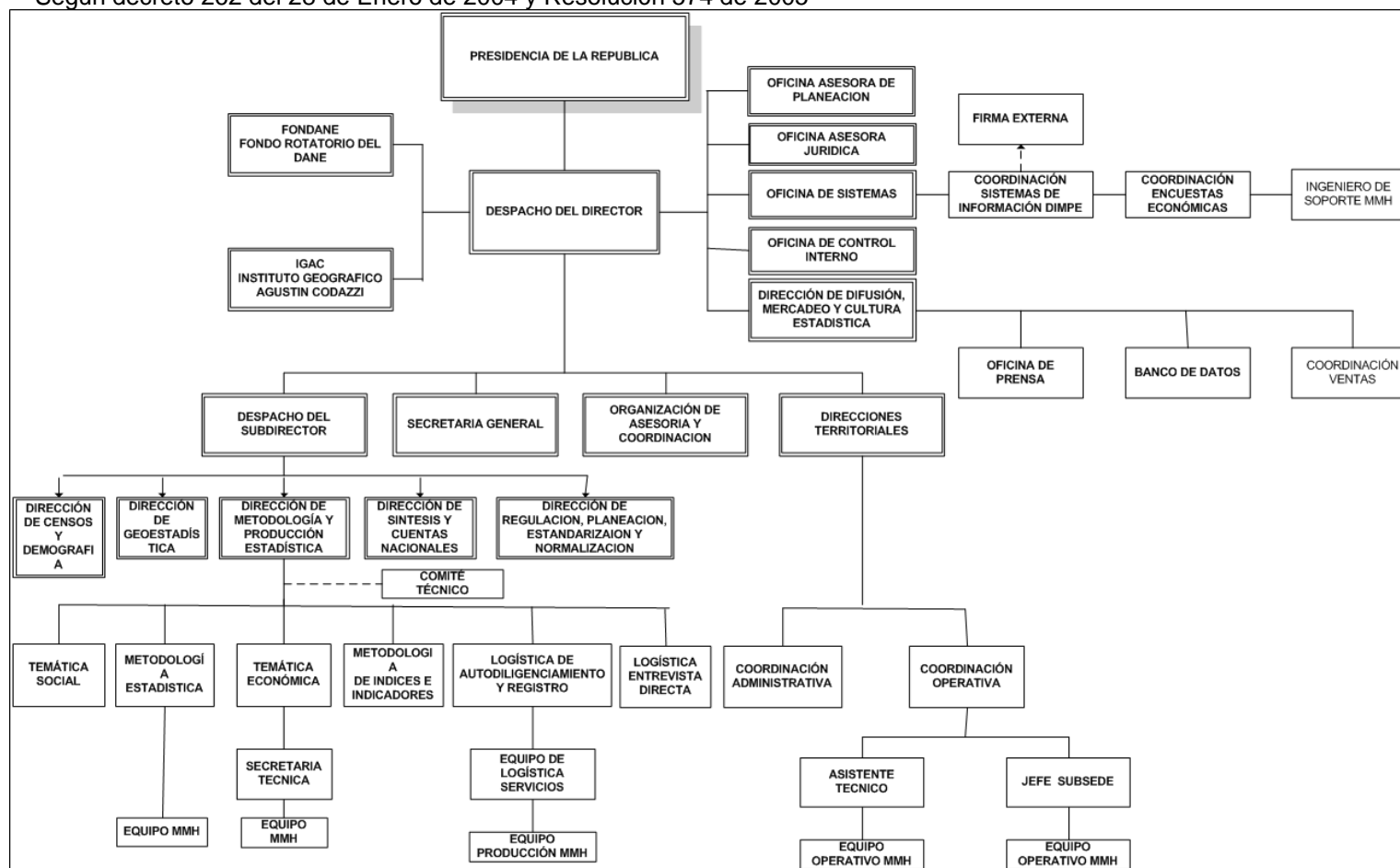
Adicionalmente Diseños muestrales revisa el coeficiente de variación que sirve como medida de la precisión y exactitud de la estimación.

En la figura número siete (Figura No. 7), se aprecia el diagrama de Nivel Uno - 5.Elaborar Productos.

	<h2 style="text-align: center;">Levantamiento de Procesos</h2> <h3 style="text-align: center;">Muestra Mensual de Hoteles - MMH</h3>	CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 9 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño	SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE

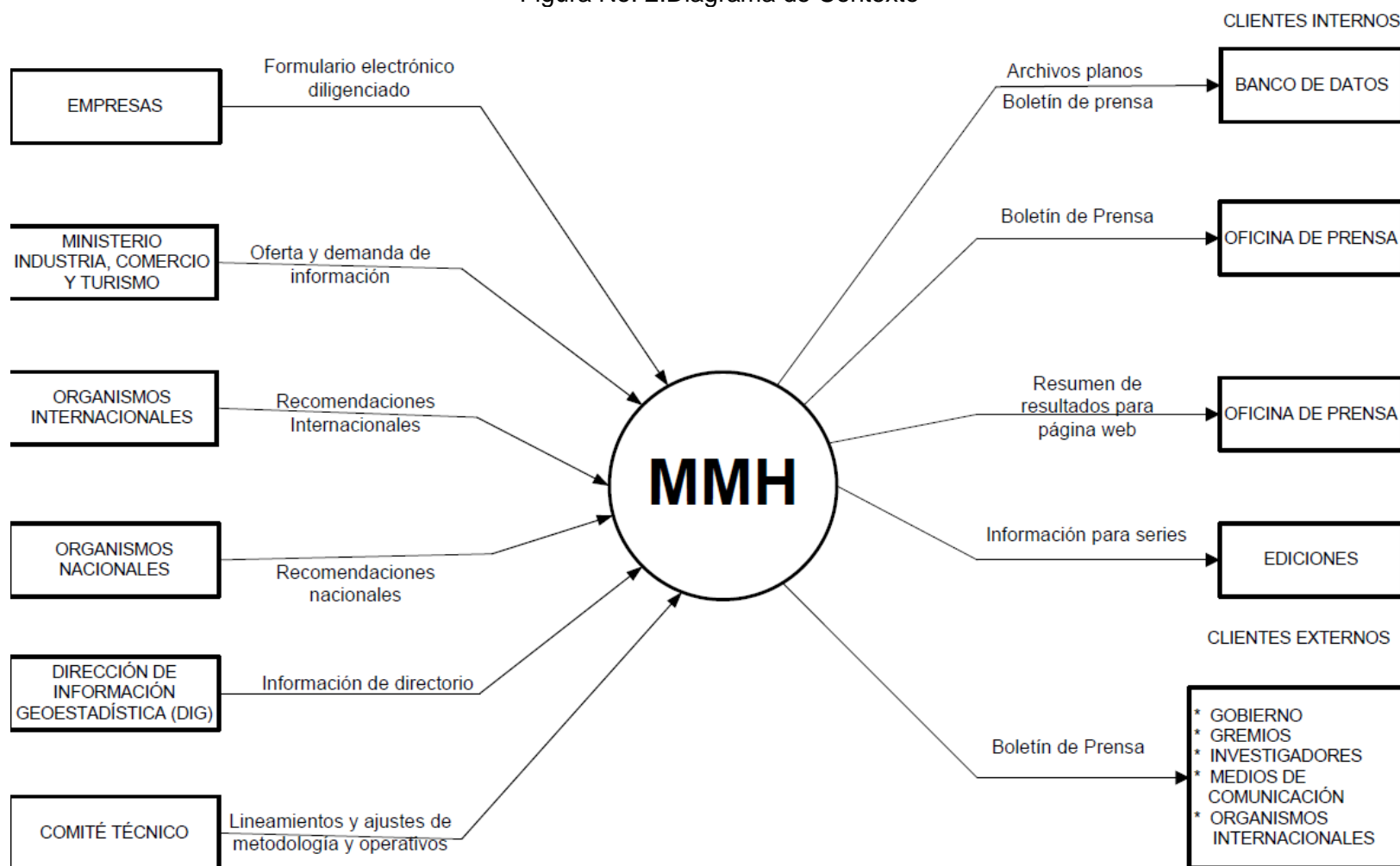
Figura No. 1. Diagrama Jerárquico Funcional

\* Según decreto 262 del 28 de Enero de 2004 y Resolución 574 de 2005



	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 10 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño	SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles		
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

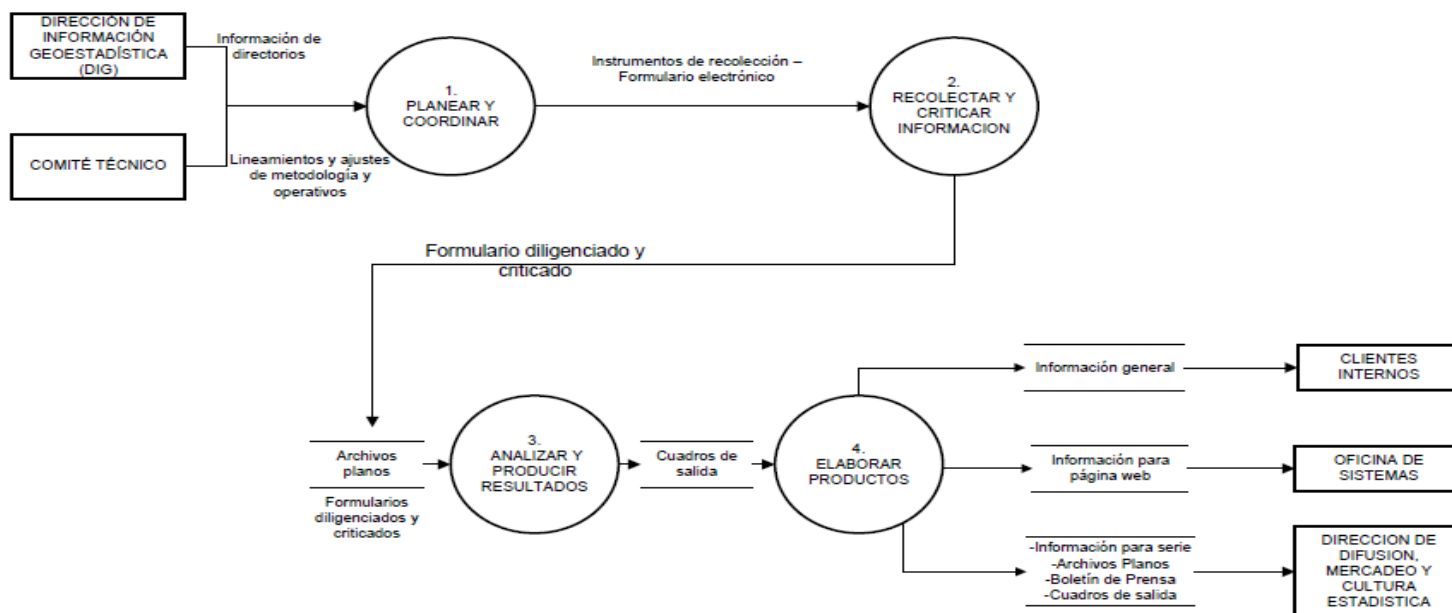
Figura No. 2. Diagrama de Contexto



	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 11 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño	SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles		
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

Figura No. 3. Diagrama de Nivel Cero –Muestra Mensual de Hoteles

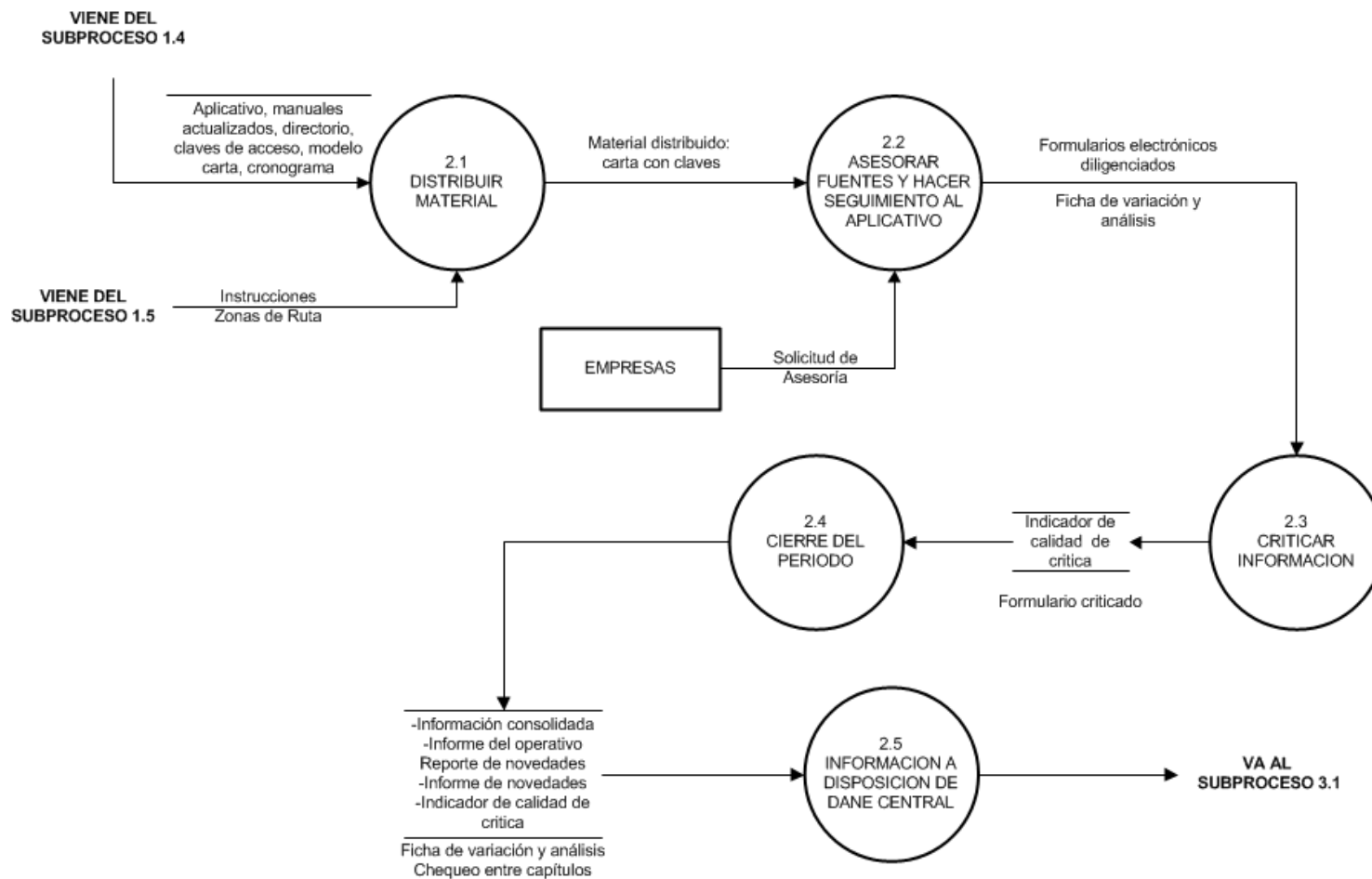
Figura No. 3 Diagrama de Nivel Cero





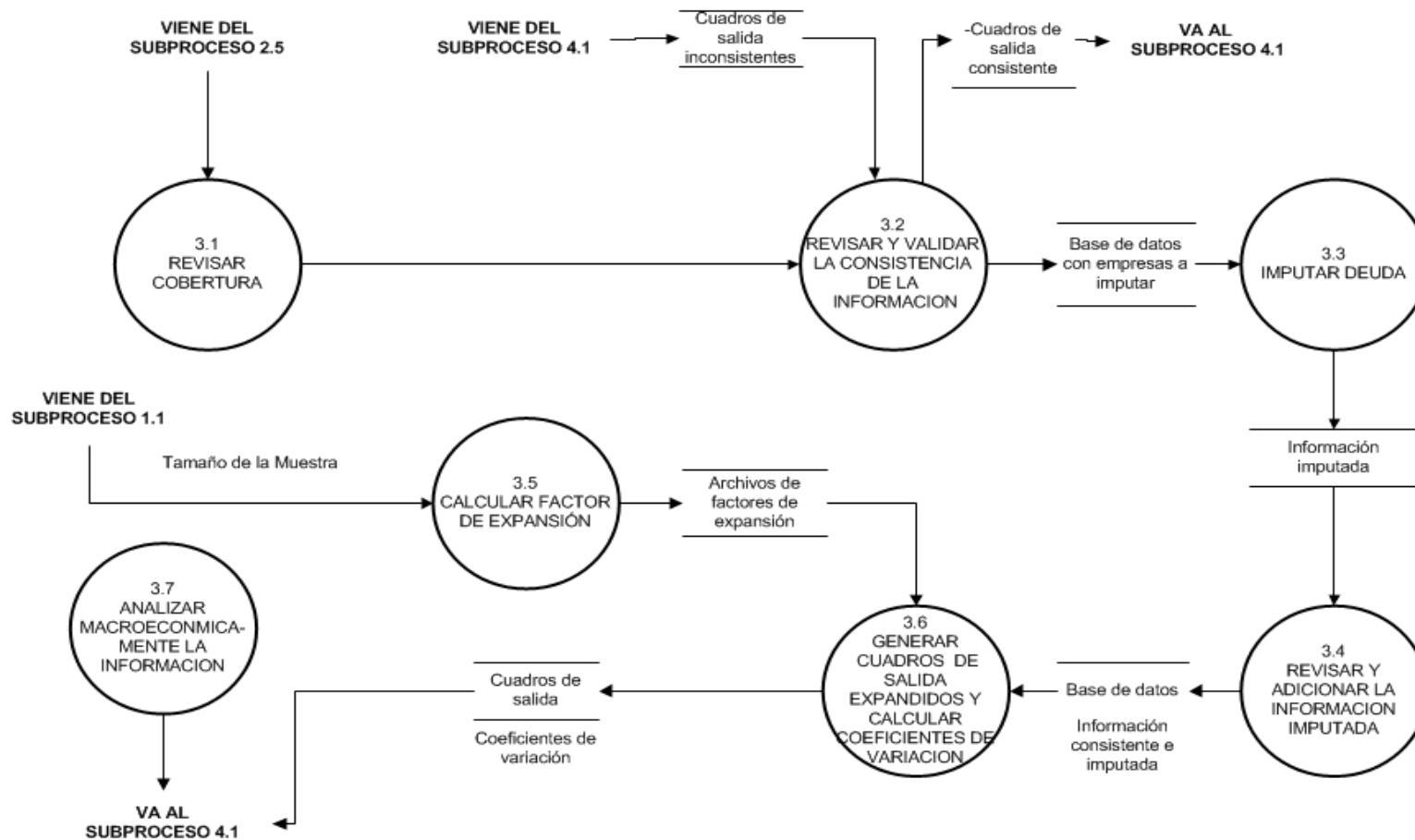
	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 13 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño	SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles		
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

Figura No.5. Diagrama de Nivel Uno  
Recolectar y criticar Información – Direcciones Territoriales



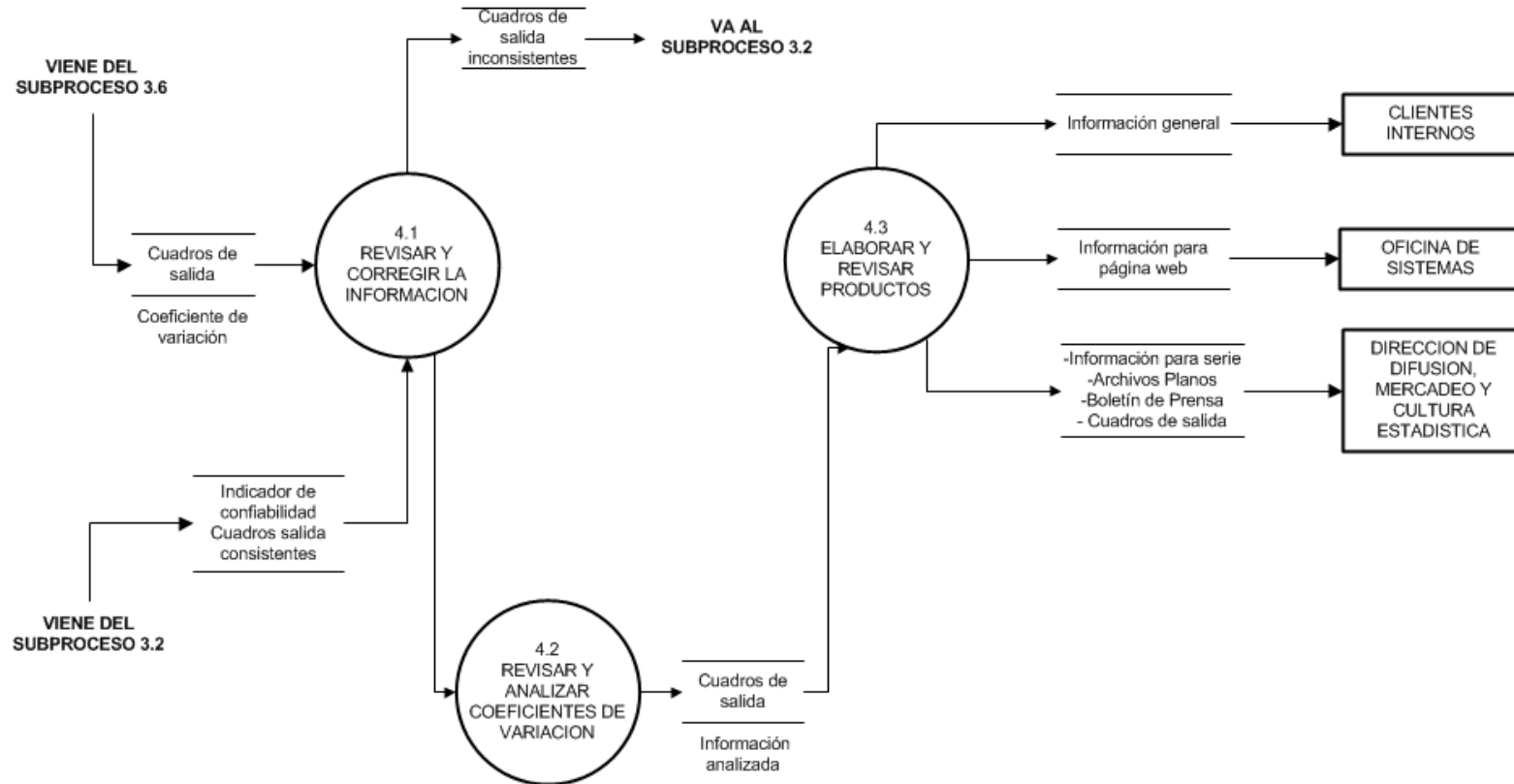
	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 14 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño	SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles		
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

Figura No. 6. Diagrama de Nivel Uno  
Analizar y Producir Resultados – Dane Central



	<b>Levantamiento de Procesos</b> <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b>		CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01 VERSIÓN: 02 PÁGINA: 15 FECHA: 29-10-2015
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

Figura N. 7. Diagrama de Nivel Uno .  
Elaborar Productos – Dane Central





	<p align="center"><b>Levantamiento de Procesos</b>  <b>Muestra Mensual de Hoteles - MMH</b></p>		<p>CÓDIGO: PES-MMH-MFU-01          VERSIÓN: 02          PÁGINA: 16          FECHA: 29-10-2015</p>
PROCESO: Diseño		SUBPROCESO: Muestra Mensual de Hoteles	
ELABORÓ: Temático Muestra Mensual de Hoteles	REVISÓ: Coordinador Temático Servicios	APROBÓ: Dirección DIMPE	

## 5 BIBLIOGRAFIA

Metodología de la Muestra Mensual de Hoteles  
 Ficha Metodológica de la Muestra Mensual de Hoteles  
[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)  
 D@nenet