

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 8</b>

16.

<b>FECHA</b>	<b>sábado, 23 de noviembre de 2019</b>
--------------	--

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	<b>Seccional Ubaté</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>Pasantía</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>Ciencias Administrativas Económicas y Contables</b>
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	<b>Pregrado</b>
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	<b>Administración de Empresas</b>

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
<b>Lancheros Nieto</b>	<b>Mónica Gineth</b>	<b>1076663921</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
<b>Acosta</b>	<b>Jesús Ricardo</b>

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 2 de 8</b>

#### TÍTULO DEL DOCUMENTO

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO, QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.**

#### SUBTÍTULO

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**  
Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía  
**Administrador de empresas**

<b>AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
<b>22/11/2019</b>	<b>65</b>

#### DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

	<b>INGLÉS</b>
1. Manual	
<b>2. caracterizar</b>	<b>1. Handbook</b>
<b>3. Procesos</b>	<b>2. Characterize</b>
<b>4. Procedimientos</b>	<b>3. Processes</b>
<b>5. Satisfacción</b>	<b>4. Procedures</b>
<b>6. calidad</b>	<b>5. Satisfaction</b>
1. Manual	<b>6. Quality</b>

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 3 de 8</b>

## RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Un manual de procesos y procedimientos es importante en una organización, ya que permite estandarizar sus contenidos para todo el personal dependiendo el área en que se va ejecutar, de esta manera se logra que el nuevo personal, siga los procedimientos de la misma manera en que se están llevando anteriormente, teniendo en cuenta los cambios constantes que estos puedan presentar, es de vital importancia documentar estos procesos y procedimientos, capacitar al nuevo personal para lograr que se cumpla lo estipulado.

Del mismo modo la elaboración y la estandarización de los procesos y procedimientos en una entidad pública, hace parte de unos de los elementos más importantes para el control interno de la misma. Cada procedimiento debe ser práctico, alcanzable, detallado teniendo como fin el cumplimiento del objetivo misional del proceso.

Por esta razón la secretaria de tránsito y movilidad, requiere de una elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos fortaleciendo y mejorando la gestión de los procesos, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la actividad del área, mejorando la satisfacción de las necesidades de la población de Ubaté, teniendo en cuenta que estos manuales requieren de un seguimiento y actualización continua para que las actividades se realicen de la manera más óptima.

La práctica profesional es la experiencia desarrollada en un área de la actividad humana, puede hacer referencia a innumerables oficios u ocupaciones; se entiende como situaciones didácticas a través de simulaciones, que se van acercando a las Prácticas Profesionales reales. Son de carácter eminentemente práctico por cuanto aceptan como fundamental la singularidad de la enseñanza de cada disciplina, estableciendo una relación entre las actividades teóricas y prácticas, es la experiencia acumulada de situaciones existentes que se presentan en la vida real antes que un conocimiento forjado en los libros (Definición de Prácticas Profesionales).

### ABSTRACT

A manual of processes and procedures is important in an organization, since it allows to standardize its contents for all the personal displacement the area in which it will be executed, in this way the new personnel is achieved, follow the procedures in the same way in which They are being taken previously, taking into account the constant changes that these may present, it is vitally important to document these processes and procedures, to train new staff to ensure compliance with the stipulations.

In the same way, the elaboration and standardization of processes and procedures in a public entity, is part of the most important elements for its internal control. Each procedure must be practical, attainable, taking into account the purpose of fulfilling the mission objective of the process.

For this reason, the secretariat of transit and mobility requires the elaboration and implementation of the process and procedures manual, strengthening and improving the management of the processes, in order to increase the efficiency and effectiveness of the area's activity, improving the satisfaction of the The needs of the population of Ubaté, taking into account that these manuals require continuous monitoring and updating for activities to be carried out in the most optimal way.

Ubaté – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2



Professional practice is the experience developed in an area of human activity, it can refer to innumerable trades or occupations; It is understood as didactic situations through simulations, which approach real professional practices. They are eminently practical because they accept as fundamental the uniqueness of the teaching of each discipline, establishing a relationship between theoretical and practical activities, is the accumulated experience of situations that occur in real life before a knowledge forged in the books (Definition of Professional Practices).

#### AUTORIZACION DE PUBLICACION

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 8

3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su

Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 6 de 8

observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI  NO .

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mi(nuestro) competencia exclusiva.

[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 7 de 8</b>

eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO, QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.	texto
2	

Calle 6 N° 9-80 Ubaté - Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 8 de 8</b>

3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Lancheros Nieto Mónica Gineth	Monica Lancheros Nieto

21.1.51.20

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

INFORME FINAL DE PASANTÍA

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO, QUE PERMITA  
ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE  
TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.

ESTUDIANTE

MONICA GINETH LANCHEROS NIETO

CÓDIGO: 210215116

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UBATÉ CUNDINAMARCA

2019

INFORME FINAL DE PASANTÍA

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA  
ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LAS DEPENDENCIAS DE  
TRANSITO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.

ESTUDIANTE  
MONICA GINETH LANCHEROS NIETO

Proyecto de grado presentado como requisito  
Para obtener el título de Administrador de Empresas

DOCENTE  
JESÚS RICARDO ACOSTA

Asesor Interno

DIRECTORA CONTROL INTERNO  
DIANA CAROLINA ASCENCIO PACHÓN

Asesor Externo

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UBATÉ CUNDINAMARCA

2019

**Tabla de Contenido**

1.	Secretaria de tránsito y movilidad .....	7
1.1.	Misión .....	7
1.2.	Visión .....	7
2.	Justificación .....	8
3.	Objetivos de la Pasantía .....	10
3.1.	Objetivo General .....	10
3.2.	Objetivos Específicos .....	10
4.	Marcos de Referencia .....	11
4.1	Marco Normativo .....	11
4.2	Marco Teórico .....	13
4.2.1.	Enfoques Administrativos .....	15
4.2.1.1	Gestión de la calidad enfocada en procesos .....	15
4.2.1.2.	Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	16
4.2.1.3.	Principios básicos del modelo (MIPG) .....	17
4.3	Marco Conceptual .....	18
4.3.1	Indicadores de Gestión .....	18
4.3.2.	Indicadores de Cumplimiento .....	20
4.3.4.	Indicadores de Eficacia .....	20
4.3.5.	Indicadores de Eficiencia .....	22
4.3.6.	Proceso .....	23
4.3.6.1.	Tipos de proceso .....	24
4.3.6.2.	Mejoramiento continuo de procesos ciclo (PVHA) .....	24
4.3.7.	Manual .....	25
4.4.8.	Manual De Procedimientos .....	25
5.	Desarrollo de la Pasantía .....	26
5.1.	Etapa 1 .....	26
Objetivo	.....	26
Actividad a realizar	.....	26
Logros alcanzados	.....	28
Limitaciones	.....	28
5.2.	Etapa 2 .....	29
Objetivo	.....	29
Actividad a realizar	.....	29
Logros alcanzados	.....	35

Limitaciones.....	35
5.3. Etapa 3 .....	36
Objetivo .....	36
Actividad a realizar .....	36
Logros alcanzados .....	37
Limitaciones.....	37
Anexos .....	40
6. Recursos.....	30
6.1. Recursos: Humanos, materiales, Institucionales, financieros y tecnológicos.....	30
7. Cronograma.....	31
8. Conclusiones .....	32
9. Recomendaciones.....	33
10. Referencias Bibliográficas .....	34

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Marco Normativo.....	11
Tabla 2. Recursos Humanos, Materiales, Institucionales,Financieros, Tecnológic.....	30
Tabla 3. Actividades a desarrollar.....	31

## **Anexos**

Apéndice 1. Informes.....	35
Apéndice 2. Formato Asistencia.....	51

## **1. Secretaria de tránsito y movilidad**

### **1.1.Misión**

Encaminar todas las acciones necesarias para el mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, mediante la construcción de un esquema de desarrollo sostenible tanto social, económico, cultural, ambiental y financieramente, acorde a las necesidades de las normas vigentes y encaminadas a satisfacer las necesidades básicas, involucrando la participación activa de la comunidad en la gestión pública.

### **1.2.Visión.**

Nuestra misión es cumplir con los programas y proyectos establecidos, buscando el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, a través de los principios de la administración pública, conjugando valores de nuestros servidores con sensibilidad social, construyendo relaciones de confianza y convivencia pacífica dentro de un marco de credibilidad y sentido de pertenencia

## **2. Justificación**

Un manual de procesos y procedimientos es importante en una organización, ya que permite estandarizar sus contenidos para todo el personal dependiendo el área en que se va ejecutar, de esta manera se logra que el nuevo personal, siga los procedimientos de la misma manera en que se están llevando anteriormente, teniendo en cuenta los cambios constantes que estos puedan presentar, es de vital importancia documentar estos procesos y procedimientos, capacitar al nuevo personal para lograr que se cumpla lo estipulado.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (2018), es una herramienta de vigilancia que permite a las entidades la implementación y fortalecimiento de sus sistemas de Control Interno, asegurando razonablemente el cumplimiento de sus objetivos, establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, resulta de la integración del Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno, con un enfoque basado en la identificación de los procesos que se surten al interior de cada una de las áreas que están a las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios.

Del mismo modo la elaboración y la estandarización de los procesos y procedimientos en una entidad pública, hace parte de unos de los elementos más importantes para el control interno de la misma. Cada procedimiento debe ser práctico, alcanzable, detallado teniendo como fin el cumplimiento del objetivo misional del proceso.

Por esta razón la secretaria de tránsito y movilidad, requiere de una elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos fortaleciendo y mejorando la gestión de los procesos, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la actividad del área, mejorando la satisfacción de las necesidades de la población de Ubaté, teniendo en cuenta que estos manuales requieren de un seguimiento y actualización continua para que las actividades se realicen de la manera más óptima.

La práctica profesional es la experiencia desarrollada en un área de la actividad humana, puede hacer referencia a innumerables oficios u ocupaciones; se entiende como situaciones didácticas a través de simulaciones, que se van acercando a las Prácticas Profesionales reales. Son de carácter eminentemente práctico por cuanto aceptan como fundamental la singularidad de la enseñanza de cada disciplina, estableciendo una relación entre las actividades teóricas y prácticas, es la experiencia acumulada de situaciones existentes que se presentan en la vida real antes que un conocimiento forjado en los libros (Definición de Prácticas Profesionales, sfa, p. 1). (MX, 2014)

Como estudiante de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, la pasantía es importante, ya que consiste en aplicar todos los conocimientos y facultades obtenidas durante el proceso de aprendizaje, brindando el beneficio de adquirir experiencia en el campo laboral, acorde a la profesión, se tiene la posibilidad de rodearse de personas que van a contribuir en nuestra formación ,para ser cada día mejores a la hora de estar vinculados con alguna organización, en general y dentro de la sociedad, la pasantía es una herramienta que nos acerca más a la vida profesional, por medio de las pasantías se adquieren bases que nos permite desarrollar mayor experiencia en la aplicación de nuestro conocimiento en la vida profesional.

### **3. Objetivos de la Pasantía**

#### **3.1.Objetivo General**

- Caracterizar la información de control interno, que permita estandarizar los procesos de la dependencia de tránsito y movilidad en la Alcaldía Municipal de Ubaté Cundinamarca.

#### **3.2.Objetivos Específicos**

- Analizar e identificar la información requerida para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de la dependencia de tránsito.
- Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diversos procedimientos de la dependencia de tránsito y movilidad de la Alcaldía Municipal de Ubaté
- Diseñar, modificar y estandarizar los formatos que se requieran dentro de los diferentes procesos de la dependencia de tránsito y movilidad de la Alcaldía municipal de la Villa de San Diego de Ubaté.

## 4. Marcos de Referencia

### 4.1 Marco Normativo

La pasantía se basa bajo las siguientes normas que fueron necesarias a la hora de la actualización del manual de procesos y procedimientos de la dependencia de tránsito y movilidad, que se observa en el siguiente cuadro.

Tabla 1.

*Principales leyes y decretos que sustentan el marco legal.*

<b>PROCESO</b>	<b>MARCO LEGAL</b>
TRANSPORTE	Resolución N°001952, art. 2
TRAMITES	Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 Decreto 648 y 1499 de 2017 Decreto administrativo No. 115 DE 2018

Así mismo estas regulan y estipulan los procesos y procedimiento del Manual de la Secretaria de tránsito y movilidad con el fin de no exceder los parámetros estipulados en el marco normativo, asegurando que todos los procesos y procedimientos se realicen de manera legal.

Dentro del marco normativo para la actualización, verificación y monitoreo del manual de procesos y procedimientos administrativos de secretaria de tránsito y movilidad de la alcaldía de Ubaté es de conformidad a la constitución política 1991:(artículos 83,84 y 209) donde se establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho o actividades reglamentadas de manera general y los principios de la función administrativa. (Constituyente, 1991).

El Sistema de Desarrollo Administrativo (Ley 489 de 1998): Que pretende servir como herramienta para fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

El Sistema de Gestión de la Calidad (Ley 872 de 2003): Que pretende dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social.

Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.3.5: Organización. La organización es la función básica de la gestión gerencial, que consiste en realizar la división y distribución de funciones y competencias asignadas, con miras a lograr los fines y objetivos institucionales y del Estado.

Finalmente, la ley 87 de noviembre de 1993: (artículo 4) establece el ejercicio del control Interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, manuales de funciones y de procedimientos.

Todo aquello con el fin de que el Manual de Procesos y Procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad pueda ser regido y modificado de acuerdo con las necesidades de la entidad territorial y el cambiante marco legislativo.

## **4.2 Marco Teórico**

Este marco es importante ya que permite estandarizar los procesos y procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad, teniendo en cuenta tres teorías importantes que van encaminadas al sistema de calidad, siendo el eje fundamental para la elaboración, verificación, monitoreo y socialización de los manuales de procesos y procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad.

En primera instancia se puede apreciar la teoría “Los 14 principios de calidad” de Deming, más conocido como el padre de la calidad en Japón, según Vega, Builes & Torres, (2010), la cual abarca principalmente la actualización del manual de procesos y procedimientos administrativos.

La calidad se considera un factor crítico para cliente por eso se necesita entender las necesidades actuales futuras de este, lograr satisfacerlas y formar una relación perdurable con ellos. Para lograr esto se requiere Trabajo en Equipo, Capacitación como proceso continuo, Motivación, Responsabilidad y Autoridad, Iniciativa, Innovación, toma de riesgos necesarios, Comunicación libre y abierta de ideas y opiniones, con el fin de mejorar los procesos administrativos (Vega. 2010, pág. 21).

Lo que da a entender Deming es que la calidad se considera como un factor que genera una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones ya que se puede definir el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa.

En segunda instancia se aprecia a Masaaki Imai quien habla de la teoría de Kaizen, él considera el mejoramiento continuo en todos los aspectos ya sea Social, Laborar Intelectual y Empresarial.

El mejoramiento continuo en el ámbito organizacional involucra a todos, por medio de la integración de la totalidad de las personas para identificar problemas dentro de la organización y corregirlos con cambios pequeños diarios.

Los beneficios que traen la implementación del kaizen, en el ámbito empresarial son:

1. Mejora la rentabilidad al identificar falencias en procesos y actividades diarias de la compañía.
2. Aumenta la productividad gracias a su enfoque en corrección de errores presentes en la empresa.
3. Mejora la competitividad de la organización.
4. Crea la cultura de cambio en los empleados.
5. Ayuda a motivar a los empleados ya que refuerza el concepto de auto superación.

En tercera instancia, como lo menciona en su teoría “Círculos de calidad” Ishikawa, citado por Vega, Builes & Torres, (2010)

Los círculos de calidad son mecanismos que convierten a los trabajadores en el centro de la solución de problemas y, por tanto, del enfoque del mejoramiento continuo de los procesos; para ello retoma el enfoque de Parker Follet, que busca que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres, y el respeto a la dignidad humana. (p.24).

Kaouro Ishikawa, quiere decir con esto, que los círculos de calidad consisten en crear conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos.

Estos círculos de calidad nos permiten descubrir las capacidades de cada individuo para mejorar su potencialidad; Ishikawa aprovecha al máximo la capacitación como aspecto primordial de la calidad ya que el mejoramiento continuo es una acción y conocimiento que debe traducirse en resultados, de lo contrario no es considerado calidad. (p. 24)

La cuarta y última instancia se tienen en cuenta los enfoques administrativos, en esta resaltamos las siguientes:

1. Gestión de la calidad enfocada en procesos.
2. Modelo integrado de planeación y gestión.
3. Principios básicos del modelo MIPG.

#### **4.2.1. Enfoques Administrativos**

##### **4.2.1.1 Gestión de la calidad enfocada en procesos**

De acuerdo con Camisón, Cruz & González (2002), Beneficios de una gestión por procesos, “es más fácil alcanzar la misión, objetivos organizacionales, debido a que todos sus integrantes están alineados y conocen la interrelación de sus actividades. (p. 842).

1. Aumenta la productividad y eficiencia gracias a que se desarrolla un trabajo en equipo que permite realizar las actividades interrelacionadas con mayor facilidad
2. Hay mayor claridad de las actividades que realiza la empresa y su relación entre áreas.

Es una práctica fundamental en las organizaciones de hoy en día es una nueva forma de direccionar y gestionar las empresas ya que se toma a la organización como un conjunto de procesos relacionados e interrelacionados que se realizan de forma simultánea. (p. 840)

Si se quiere generar una estructura sólida, no hay que perder de vista los procesos y recursos empresariales los cuales hay que simplificar, automatizar de principio a fin y gestionar adecuadamente, creando una cultura de gestión de calidad por procesos y mejora continua en las organizaciones.

#### **4.2.1.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su segunda versión se define como un marco de referencia que permite dirigir, evaluar y controlar la gestión institucional de las organizaciones públicas en términos de calidad e integridad del servicio (valores), con el fin de que entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los colombianos (generación de valor público).

Los principales objetivos del Modelo se centran en los siguientes aspectos:

- Fortalecer el liderazgo y talento humano
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación
- Desarrollar una cultura organizacional sólida
- Promover la coordinación interinstitucional
- Fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana

#### **4.2.1.3. Principios básicos del modelo (MIPG)**

- **Integridad, Transparencia y Confianza:** como principal criterio de actuación de los servidores públicos y deber hacia los ciudadanos.
- **Orientación a resultados:** tomar como eje de toda la gestión pública, las necesidades de los grupos de valor asociadas al propósito fundamental de la organización, así como los resultados necesarios para su satisfacción.
- **Articulación Interinstitucional:** adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación interinstitucional con otras organizaciones del sector público o privado, del orden territorial, nacional o internacional, con el fin de formular e implementar la estrategia en pro de resolver las necesidades de los grupos de valor asociadas al propósito fundamental de la organización.
- **Excelencia y calidad:** lograr a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos, brindados a los grupos de valor, sean los mejores para satisfacer sus necesidades.
- **Aprendizaje e innovación:** mejorar de manera permanente, incorporando la innovación, aprovechando la creatividad de sus grupos internos, en lo posible, de todos los grupos de interés de la organización. La innovación proveniente de ideas y soluciones de los grupos de interés es muy importante, dado que no todas las soluciones y respuestas se tienen internamente; es importante que la participación y colaboración de ciudadanos y demás grupos de interés, se traduzca en innovación. Las entidades deberían tener indicadores de soluciones cogeneradas a través de procesos de participación.
- **Toma de decisiones basada en evidencia:** capturar, analizar y usar información para la toma de decisiones que afectan la consecución de los resultados de la entidad.

Desde la definición y los principios básicos del modelo MIPG para la secretaria de salud es muy importante tener como fin la obtención de los objetivos en cada uno de los procesos en las distintas áreas que allí se realizan, para el debido cumplimiento de las necesidades en la población municipal.

### **4.3 Marco Conceptual**

La finalidad del marco conceptual, es dar a conocer aquellos indicadores que muestren aspecto relevantes, que van a intervenir en el proceso de la práctica para la elaboración, socialización, verificación y monitoreo de los manuales de procesos y procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad , a través de aportes y teorías administrativas, teniendo en cuenta que cada indicador se constituye de acuerdo a su clasificación para evaluar el avance de la gestión y eficiencia de la dependencias o los procesos de dicho manual; además, para evaluar el cumplimiento de dicho Manual.

#### **4.3.1 Indicadores de Gestión**

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Se establece con la idea de evaluar al proceso en sí mismo y obtener información adicional de los factores que inciden en su ejecución, toda vez que el conjunto de etapas o elementos permite

soportar la posible formulación de recomendaciones y seguir una secuencia ordenada y sistemática para emitir un juicio definitivo de la situación de la organización.

✓ **Hacia los objetivos**

- Grado en que se orientan las acciones.
- Medida con que se imprime dirección a los esfuerzos.
- Modo como se traduce el objetivo de la organización en propósitos concretos.

✓ **Hacia las metas**

- Manera en que se desarrolla los recursos y las acciones con los objetivos.
- Dimensión en que se constituyen unidades de medida para implementar.
- Nivel en que se determina al alcance de las acciones.
- 

✓ **Hacia los procesos**

- Nivel en que se ordena e imprime cohesión a las acciones de la organización.
- Medida en que se disponen los recursos de la organización para cumplir los

Objetivos establecidos.

✓ **Hacia su naturaleza**

- Grado en que la organización regula de forma óptima sus actividades.
- Forma en que se establecen los límites de actuación respecto de sus objetivos.

✓ **Hacia la calidad**

- Manera en que la organización propicia el impulso sistemático de la participación

de todos sus integrantes hacia el logro de los procesos.

- Modo en que contribuye para hacer de la mejora continua un hábito.

#### **4.3.2. Indicadores de Cumplimiento**

Con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.

#### **4.3.3. Indicadores de Evaluación**

La evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

#### **4.3.4. Indicadores de Eficacia**

Están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos, Se plantea en qué medida la organización como un todo, o un área específica de esta, cumple con sus objetivos estratégicos; se puede asociar a aspectos como:

- **Cobertura:** Se puede definir como el grado en que las actividades que se realizan, o los productos/servicios que se ofrecen son capaces de cubrir o satisfacer la demanda que de ellos existe.

- **Capacidad de cubrir la demanda:** Se plantea si la entidad cuenta con capacidad para absorber de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus productos/ servicios, en condiciones de tiempo y calidad.

- **Resultado final:** Permite comparar los resultados obtenidos respecto de un óptimo o máximo posible, es decir que va más allá de mostrar los resultados obtenidos respecto de los esperados, requiere por lo tanto un planteamiento de metas superior o ambiciosas para una buena comparación.

Por consiguiente, su satisfacción frente a la entrega o prestación de los mismos permite evaluar una dimensión específica y determinante para las entidades públicas, la cual se encuentra relacionada con un principio fundamental de *ENFOQUE AL CLIENTE*, en donde se establece que:

De acuerdo a el Departamento de la Función Pública (2012)

La calidad del servicio se convierte es una dimensión específica del desempeño y se refiere a: (...) la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención. (p.17).

Así mismo, el Departamento de la Función Pública (2009)

La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuerce por superar sus expectativas. (p.23).

De igual manera este debido procedimiento en cada una de las áreas de la secretaria de tránsito y movilidad brindaría un mejor servicio en pro de la calidad y la mejora continua.

#### **4.3.5. Indicadores de Eficiencia**

Este tipo de indicadores de eficiencia es una herramienta indispensable a la hora de verificar y evaluar los procesos administrativos y a su vez mide la forma en que se utilizar los recursos durante el proceso de prestación del servicio, en cada área de la dependencia de tránsito y movilidad. Por tal motivo se establece los siguiente:

El Departamento Administrativo de la Función Pública (2012) plantea al respecto:

*Los indicadores de eficiencia se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Consisten en el examen de costos en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados. Es posible obtener mediciones de eficiencia, relacionando por ejemplo número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc. (p.17).*

Del mismo modo en la dependencia de la Secretaria de tránsito y movilidad en los procesos que realizan buscan el aprovechamiento de las distintas entrada, recursos y salidas en los distintos procedimientos que allí se maneja.

Según el Departamento Administrativo de la función Pública (2012).

*El análisis de la eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos (entradas del proceso), que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible, en la cantidad adecuada y con una buena calidad. Por lo que se incluyen medios humanos, materiales y financieros. (p.28).*

Con el fin de buscar la satisfacción de la población del municipio, el Departamento Administrativo de la Función Pública, (2012) establece “(...) la medición del nivel de satisfacción del usuario que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad.” (p.29). Todo aquello para lograr la efectividad en cada procedimiento de la secretaria de tránsito y movilidad encaminada a la obtención de resultados en un tiempo y costos más razonables.

Continuando con el marco conceptual es importante relacionar los conceptos más aplicados al trabajo que se emplearon a la hora de la elaboración del manual de procesos y procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad.

#### **4.3.6. Proceso**

Libro Gestión por Procesos de Luis Fernando Agudelo Tobón. ICONTEC, “Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a este y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno” (p.20).

Cantú, (2006), lo define, “Como la interacción apropiada de personas con máquinas para realizar las actividades necesarias para transformar los insumos en un producto o servicio con valor agregado” (p. 87).

Vega & Vargas. (2007) “es la secuencia de actividades lógicas diseñada para generar un output preestablecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de inputs necesarios que van añadiendo valor”.

Los autores Camisón, Cruz y González (2002) Definen las características que debe tener un proceso. (p. 845).

- ✓ Posibilidad de ser definido. Siempre debe tener una misión, es decir, una razón de ser.
- ✓ Presentación de unos límites, es decir, claramente especificados su comienzo y su terminación. 3. Posibilidad de ser representado gráficamente.
- ✓ Posibilidad de ser medido y controlado, a través de indicadores que permitan hacer un seguimiento de su desarrollo y resultados e incluso mejorar.
- ✓ Existencia de un responsable, encargado de la eficiencia y la eficacia del mismo entre otras muchas tareas, como, por ejemplo, asegurar la correcta realización y control del proceso en todas sus fases.

#### **4.3.6.1. Tipos de proceso**

Vega Builes & Torres, (2010) define los Procesos de gestión como: Aseguran el funcionamiento controlado del resto de los procesos, proporcionan información para la toma de decisiones y elaborar planes de mejora mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición. (p.158).

#### **4.3.6.2. Mejoramiento continuo de procesos ciclo (PVHA)**

De acuerdo con Camisón, Cruz y González (2002.)

Es un modelo de mejora que consiste en cuatro etapas planear, verificar, hacer y actuar en una gestión basada en procesos es muy útil porque permite identificar falencias y los métodos para su corrección. Las etapas se definen de la siguiente manera (p. 875).

**Etapla planear:** Se fijan los objetivos claros y los métodos a utilizar para lograr los objetivos

**Etapla hacer:** Se realiza la educación entre los empleados y se comienza el trabajo de implementación

**Etapla verificar:** Se comprueba que se realizan las cosas como fueron planeados y se compara resultados.

**Etapla actuar:** Aplicar las correcciones, acciones y que no permite el alcance de los objetivos.

#### **4.3.7. Manual**

Los autores Lardent & Echarren (1993), lo describen como “un instrumento de comunicación y una herramienta con la que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operacionales” (p 202).

Valencia (2012) lo define como: “Un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas”. (p 60).

#### **4.4.8. Manual De Procedimientos**

De acuerdo con Eudel, (2006) “El manual de procedimientos administrativos de un ayuntamiento es el documento en el que de manera ordenada y sistemática se recoge la información fundamental de cada uno de sus procedimientos administrativos” (p.7)

Eudel (2006) Identifica las siguientes utilidades del manual de procedimientos (p.8)

- Documentar y registrar el conocimiento.
- Favorecer la estandarización y normalización.
- Introducir la cultura de la calidad y la mejora continua en la organización.

## **5. Desarrollo de la Pasantía**

### **5.1. Etapa 1**

#### **Objetivo**

Identificar la información para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad.

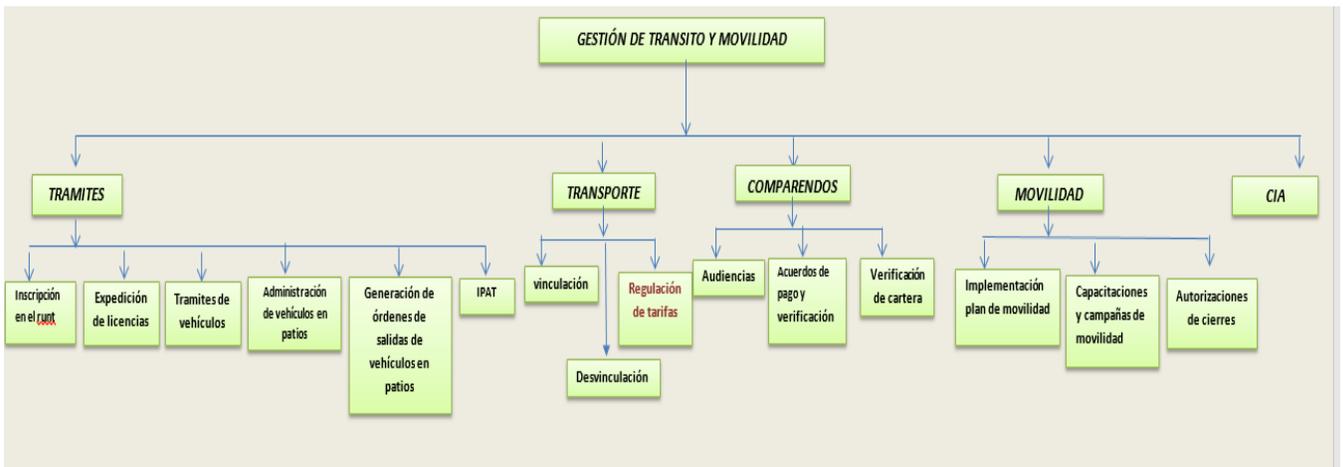
#### **Actividad a realizar**

En esta primera etapa se va a observar el inicio de este proceso de pasantías para optar por el título de administradora de empresas, iniciando con una presentación con la directora de control interno Carolina Ascencio, donde explica de qué manera se realizará la metodología para el cumplimiento de los objetivos de la pasantía, posteriormente se presenta el ingeniero Fernando,

quien es la persona encargada de la explicación, verificación y aprobación de los manuales de procesos y procedimientos, se realiza una inducción al tema, donde se explica la metodología de elaboración de estos manuales, se me asigna la dependencia de tránsito y movilidad y así mismo el formato para la elaboración de dichos manuales.

Una vez asignada la dependencia con la que voy a trabajar, se hace una capacitación e inducción con los funcionarios de esta dependencia sobre que es un manual de procesos y procedimientos, se hacen observaciones de cómo está estructurado el formato.

Se realiza la capacitación con los funcionarios se procede a elaborar un mapa conceptual donde se identifiquen los procesos y procedimientos a los cuales se les va a elaborar el mapeo, de esta manera se determinaron 4 procesos y 15 procedimientos los cuales se evidencian en el mapa conceptual anexo.



Lancheros, M. (2019) cuadro conceptual de procesos. elaboración propia

## **Logros alcanzados**

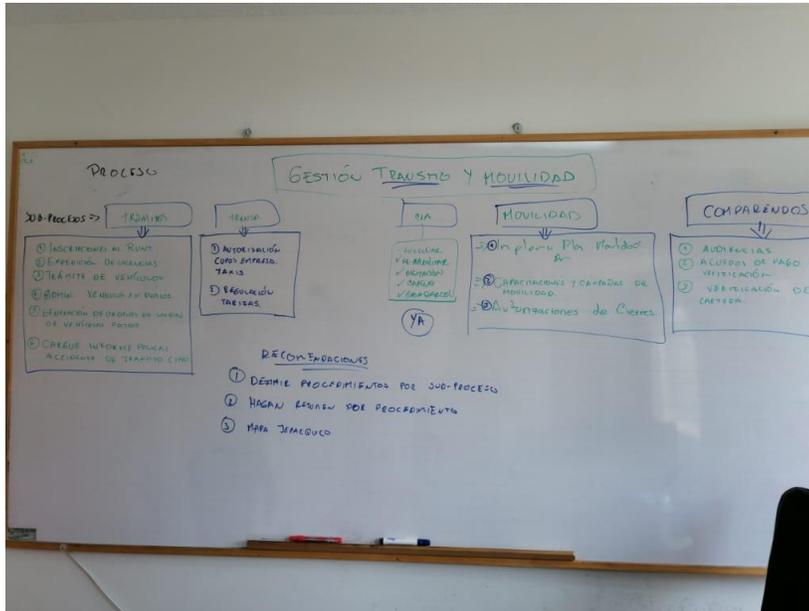
Identificar los procesos y procedimientos que se van a mapear, de esta manera se facilita la recolección de la información, teniendo en cuenta el paso a paso que realiza cada uno de ellos, se hace una descripción de cada procedimiento para lograr entender en que consiste.

## **Limitaciones**

Una de las limitaciones que estuvo presente inicialmente fue la elaboración del mapa conceptual, ya que los funcionarios no se ponían de acuerdo en la identificación de los procesos y procedimientos, nos tocó realizar el mapa 2 veces hasta obtener la aprobación del Ingeniero Fernando, otra limitación que estuvo de principio a fin fue el no podernos reunir o comunicarnos con el Ingeniero Javier y, porque había días o semanas donde ellos estaban muy ocupados y nos tocaba para el ritmo de trabajo hasta que nos revisaran y otro aspecto fue que no nos facilitaron los equipos de cómputo y nos tocaba trabajar con el de nosotros.



*Lancheros, M. (2019) capacitación elaboración de mapa conceptual. [Fotografía]Autoría propia.*



Lancheros, M. (2019) capacitación elaboración de mapa conceptual. [Fotografía] Autoría propia

## 5.2. Etapa 2

### Objetivo

Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diversos procedimientos en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Ubaté Actividad a realizar.

### Actividad a realizar

En la etapa dos se realiza inicialmente corrección de mapa conceptual, se procede al levantamiento de la información teniendo en cuenta cada procedimiento y proceso establecidos en el mapa conceptual, para mayor entendimiento sobre el tema cada funcionario realiza un resumen, de esta manera se asigna fecha, para la primera revisión respecto a los avances de mapeo de los manuales, también se facilita ejemplos de manuales ya estructurados para que sirvan como guía, mediante



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	N°	TAREAS	FORMATOS
			<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3{3}     3 -- SI --&gt; 4((4))     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; FIN([FIN])           </pre>			

Página 1

Alcaldia Municipal de Ubaté., formato para la elaboración de manuales de procesos y procedimientos (2019)

Resumen procedimientos

INSTRUCTIVO DE COBRO COACTIVO				
OBJETIVO	Recauda y recuperación de cartera de la Secretaría de PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA	No.	DESCRIPCION
RECEPCION DE EXPEDIENTES DE PROCESO SANCIONATORIO	FUNCIONARIO ENCARGADO		1	1. Se reciben expedientes al funcionario encargado del Proceso Sancionatorio y/o contravencional. 2. Se verifican uno a uno y se firma el oficio de recibido
VERIFICACION DE EXPEDIENTES	FUNCIONARIO ENCARGADO		2	Informe secretarial donde se informa a la Secretaría de Tránsito el inicio del proceso contravencional. 3. Auto que Avoca conocimiento del comparendo de Tránsito e inicia el proceso Sancionatorio. 4. Informe secretarial donde se informa que después de 05 días otorgados y al no comparecer el infractor se inicia proceso Sancionatorio. 5. Auto que vincula al trámite del proceso Sancionatorio. 6. Notificación donde se informa al infractor que debe comparecer a esta Secretaría. 7. Resolución sancionatoria que es generada por el QX o se da la visibilidad, ya que la desvinculación tiene motivos de
EVALUACION	DIRECCION			

Hoja1



*Ubalдина F., funcionaria de la secretaria de tránsito y movilidad (2019)*

Primer Mapeo de procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad, utilizando el formato generado por la Alcaldía Municipal de Ubaté.

UNIVERSIDAD DE CANTÓN		PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CÓDIGO: TTA01	
						PÁGINA: 1 DE	
						VERSIÓN: 1	
PROCESO:	GESTIÓN EN TRANSITO Y MOVILIDAD		SUBPROCESO:				
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACION DE VEHICULOS EN PATIOS						
OBJETIVO	Custodiar los vehículos automotores y no automotores que ingresan al parqueadero por inmovilización teniendo en cuenta a que autoridad competente puede quedar a disposición.			ALCANCE	Inicia desde que se recibe el vehículo automotor o no automotor inmovilizado e identificando el motivo de la inmovilización, se realiza el inventario y se determina el estado en el que ingresa el vehículo al parqueadero, se procede a informar al responsable o propietario del mismo que se acerque a la Secretaría de Tránsito a realizar el respectivo trámite para efectuar la salida, finalizando con la verificación de la orden de salida y permitiendo la salida del vehículo automotor o no automotor inmovilizado en el parqueadero.		
TÉRMINOS Y DEFINICIONES							
Grúa: Vehículo automóvil provisto de una grúa que se utiliza para remolcar otros vehículos.							
Inmovilización : suspensión temporal de la circulación de un vehículo							
Orden de salida: documento elaborado y firmado por la secretaria de transito que permite autorizar al parqueadero la salida del vehículo inmovilizado.							
Plan de contingencia: conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución							
Planilla de admisiones: formato de control de los vehículos automotores y no automotores que ingresan a los patios							
Planilla de inventario: formato diligenciado al momento de ingresar el vehículo al patio donde queda estipulado las características y accesorios del vehículo inmovilizados							
Parqueadero: lugar destinado para el estacionamiento de vehículos automotores y no automotores inmovilizados							
Vehículo automotor: vehículo motorizado que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro							
Vehículo no automotor: Vehículo no motorizado que transporta de un punto a otro							
J49							
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	N°	TAREAS	FORMATOS	
31	Revisar y aprobar los documentos de la vinculación						
32	ASISTENTE TÉCNICO :						
33	Elaborar y verificar los documentos de la solicitud.						
34							
35							
36							
37							
38	1	recibir solicitud aemitada por la empresa	auxiliar administrativo de la dependencia	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1{1}     1 -- No --&gt; 3[3]     1 -- Si --&gt; 2{2}     2 -- No --&gt; 5[5]     2 -- Si --&gt; 4{4}     4 -- No --&gt; 5     4 -- Si --&gt; 3     3 --&gt; 1     5 --&gt; FIN([FIN]) </pre>	1	Recibir la solicitud escrita con todos los documentos establecidos en el anexo 1.1.2.	
39					2	Verificar que la documentación requerida este completa	
40					3	Devolver e informar a la empresa solicitante el paquete documental para que haga la respectiva corrección.	
41	2	verificacion de la capacidad transportadora	auxiliar administrativo de la dependencia		4	Verificar en la base de datos si se cuenta con capacidad transportadora , teniendo en cuenta la resolución N°001952, art. 2	
42			auxiliar administrativo de la dependencia		5	Informar y devolver a la empresa solicitante la documentación, dando fin al proceso	

Lancheros, M. elaboración del procedimiento (2019)

1. **EL PROCEDIMIENTO DE “AUTORIZACION DE CUPOS DE EMPRESAS (Desvinculación)”**, En términos generales este procedimiento tiene un avance del 10%, debido a que no cumple con:

1. Corregir Nombre del Procedimiento
2. Definición Objetivo (Verificar redacción, ver anotación en el archivo)
3. Definición del alcance (Verificar redacción, ver anotación en el archivo)
4. Responsabilidades (Complementar las definiciones)
5. Definición del alcance (ver anotación en el archivo)
6. Términos y Definiciones (Complementar las definiciones)
7. La descripción del procedimiento. (ver anotación en el archivo)

1. **EL PROCEDIMIENTO DE “AUTORIZACION DE CUPOS DE EMPRESAS (Vinculación)”**, En términos generales este procedimiento requiere completar actividades dentro del trámite de vinculación y re organizar la descripción de las tareas en el flujo grama, adicional a esto se requiere:

1. Corregir Nombre del Procedimiento
2. Definición Objetivo (Verificar redacción, ver anotación en el archivo)
3. Definición del alcance (Verificar redacción, ver anotación en el archivo)
4. Responsabilidades (Complementar las definiciones)
5. Definición del alcance (ver anotación en el archivo)
6. Términos y Definiciones (Complementar las definiciones)
7. La descripción del procedimiento. (ver anotación en el archivo)

Una vez revisado el procedimiento por el ingeniero Fernando se procede a realizar las respectivas correcciones, teniendo en cuenta las observaciones dadas, de tal manera que se modificó el objetivo, alcance y algunas actividades, obteniendo un avance notorio y satisfactorio para la secretaria de tránsito y movilidad, en la primera mesa de trabajo se revisaron los 4 procedimientos y de esta manera se corrigieron, a medida de los avances se determinaban tareas que eran importantes para que el manual cumpliera lo requerido, en esta etapa se terminan los 4 procedimientos anteriormente nombrados, dando paso a continuar avanzando con otros.

### **Logros alcanzados**

Diseñar el mapeo de los 4 primeros procedimientos, permitiendo conocer más afondo el uso del formato y de esta manera analizar la información suministrada por los funcionarios.

### **Limitaciones**

Una de las limitaciones que estuvo presente, fue la redacción de las actividades, ya que inicialmente no tuve claro de qué manera se realizaban, otra limitación fue el espacio donde debía trabajar con los funcionarios ya que era muy reducido y en ocasiones no podíamos continuar, debido a que constantemente estaban atendiendo a los usuarios.

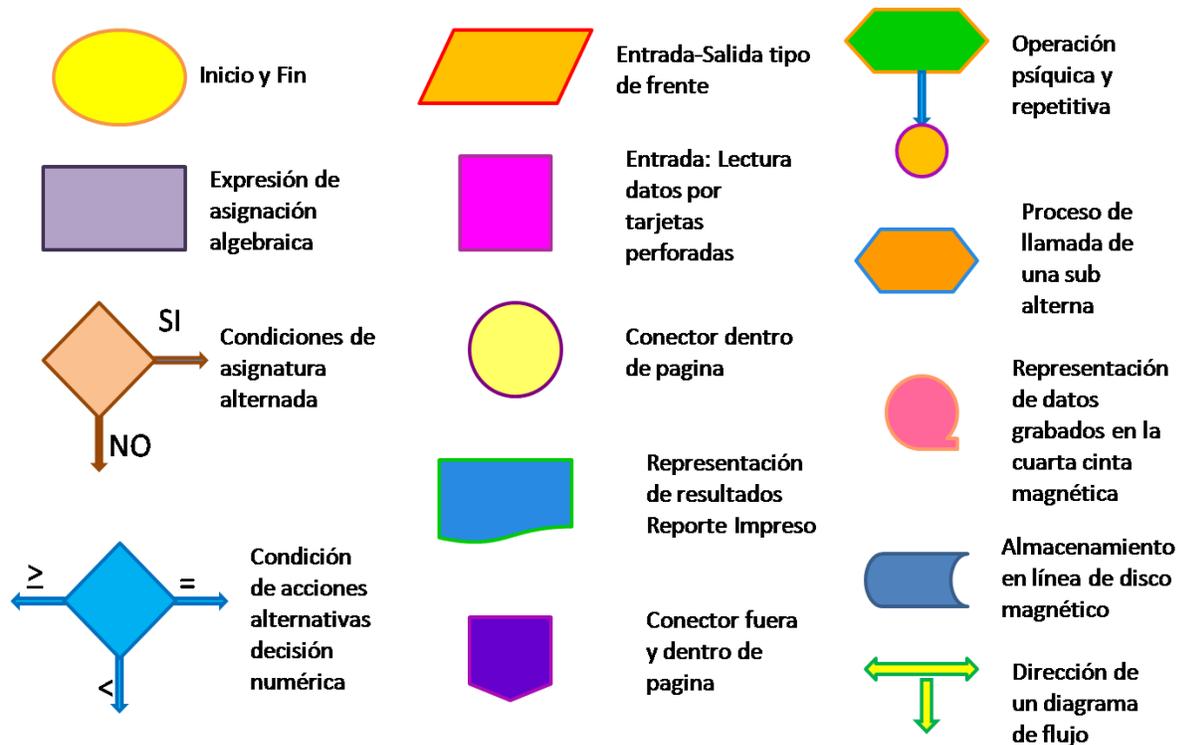
### **5.3. Etapa 3**

#### **Objetivo**

Mejorar el manejo del formato asignado por la alcaldía municipal de Ubaté para la estandarización de los procesos y procedimiento.

#### **Actividad a realizar**

En esta tercera y última etapa se evidencia un manejo más óptimo de los formatos, ya que se obtuvo a lo largo de la pasantía el conocimiento necesario para que en el momento de la corrección de los mismos los errores fueran de forma y no de contenido, lo que se evidenció en varias revisiones ya que en algunos procedimientos lo único que debía mejorarse era la forma de este ya que en contenido estaban bien, en esta etapa se caracteriza el proceso de transporte y se avanza en el proceso de trámites con 5 procedimientos los cuales fueron (inscripción al Runt, expedición de licencias, trámites de vehículos, modificación en el Runt y cargue Ipat) los cuales se realizaron con la ayuda de dos funcionarias de la secretaria de tránsito y movilidad, de la misma manera se realiza mesa de trabajo donde se dan las respectivas observaciones para sus correcciones, al realizar las correcciones se da por terminado el procedimiento de inscripción a Runt, es relevante resaltar que la elaboración de los flujogramas está establecida por la norma ANSI.



Fuente: Diagrama de flujo: Organiza información tu empresa.  
[https://www.partesdel.com/diagrama\\_de\\_flujo.html](https://www.partesdel.com/diagrama_de_flujo.html)

### Logros alcanzados

En esta etapa se logró aprender cosas nuevas que serán de gran importancia en mi vida profesional como administradora de empresas, por el hecho de crear y generar flujogramas de procesos y procedimientos de un área de una entidad pública hace enriquecer mis conocimientos para más adelante ponerlos en práctica.

### Limitaciones

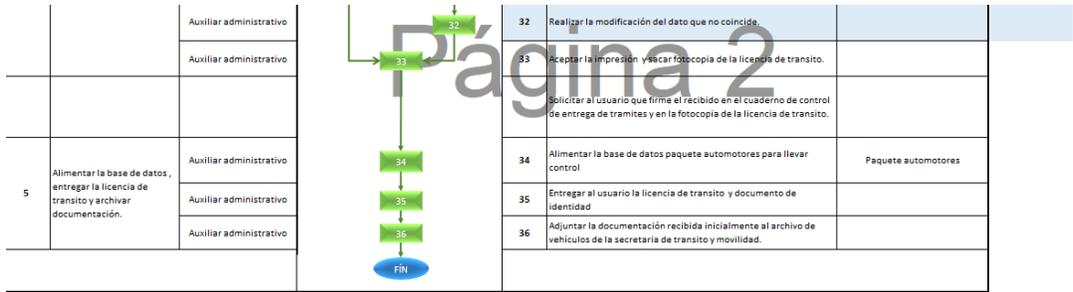
La limitación es esta etapa fue, el no poder realizar mesa de trabajo durante un mes, ya que el ingeniero debía cumplir con trabajos internos e importantes de la alcaldía de Ubaté, de tal manera

que el trabajo retraso notoriamente, impidiendo el avance y así mismo el cumplimiento del total de la elaboración de todos los procedimientos, ya que la secretaria de tránsito y movilidad es una de las dependencias más extensas en cuanto al tema.

Por consiguiente, se logró la elaboración de 9 procedimientos,(vinculación, desvinculación, generación de órdenes de salida, administración de vehículos en patios, inscripción al Runt, expedición de licencias, tramites de vehículos, cargue Ipat y Actualización Runt),dejando como evidencia que para la elaboración del procedimiento Regulación de tarifas de taxis, se debía inicialmente realizar un estudio y ajuste a las mismas, lo cual está en marcha para que se proceda a realizar el mapeo de este procedimiento.

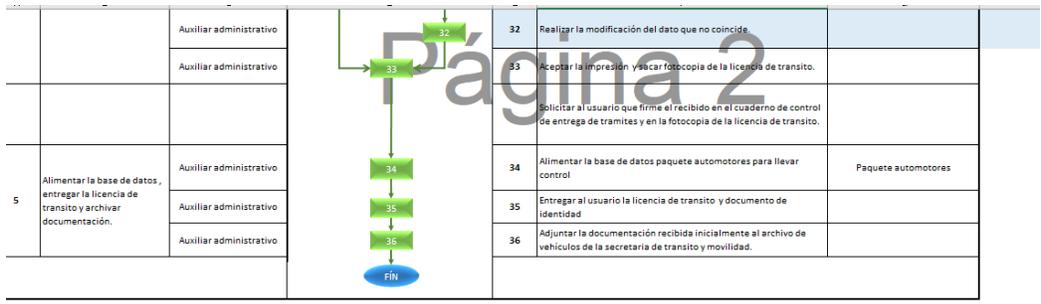
Es importante dejar claro que no se cumplió con la totalidad de la pasantía ya que los procedimientos a estandarizar eran 15, de los cuales se dejaron terminados 9, de esta manera se tiene en cuenta que no se realizó mesa de trabajo durante 1 mes, así mismo los procedimientos faltantes dependen de condiciones y estudios externos y el tiempo de la pasantía no permitió la terminación de estos para realizar la pertinente caracterización, siendo una de las dependencias más extensas y complejas debido a la falta de estandarización de las tareas que realizaba cada funcionario.

Procedimientos elaborados y terminados en su totalidad, utilizando el formato requerido por la alcaldía municipal de Ubaté.



ELABORO	VALIDÓ	APROBÓ
Mónica Gineth Lancheros Nieto	Ing. Javier Fernando Ortiz	Nadia Johana Marcelo Martinez
Practicante, Administración de Empresas	Contratista	Secretaria de Tránsito y Movilidad
Fecha de entrega:	Fecha de validación:	Fecha aprobación:
Firma	Firma	Firma

TTA04 LICENCIAS DE CONDUCCIÓN TTA05-TRAMITES DE VEHICULOS MODIFICACIÓN RUNT CARGUE IPAT anexo-ordenes de salida anexo-inscripcion al ru



ELABORO	VALIDÓ	APROBÓ
Mónica Gineth Lancheros Nieto	Ing. Javier Fernando Ortiz	Nadia Johana Marcelo Martinez
Practicante, Administración de Empresas	Contratista	Secretaria de Tránsito y Movilidad
Fecha de entrega:	Fecha de validación:	Fecha aprobación:
Firma	Firma	Firma

TTA05-TRAMITES DE VEHICULOS TTA02-GENERACIÓN ORDEN SALIDA TTA03-INScripción RUNT TTA04 LICENCIAS DE CONDUCCIÓN TTA05-TRAMITES DE VEHI

PROCEDIMIENTOS TERMINADOS	PROCEDIMIENTOS FALTANTES
Vinculación	Regulación de tarifas de taxis
Desvinculación	Audiencias
Inscripción al Runt	Acuerdos de pago
Modificación al Runt	Verificación de cartera
Cargue ipat	Implementación plan de movilidad
Administración de vehículos en patios	Capacitaciones y campañas
Tramites de vehiculos	Autorización de cierres
Expedición de licencias	
Generación de ordenes de salidas	

Monica I., evidencia de cumplimiento de pasantía (2019)

**Anexos**

**Informe N°1**



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

DÍA: 10 MES: abril AÑO: 2019

INFORME No.: 1

NOMBRE DEL PASANTE: Mónica Gineth Lancheros Nieto

CÓDIGO:210215116

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: abril

TÍTULO DE LA PASANTÍA: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LAS DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

- Analizar e identificar la información requerida para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de la dependencia de tránsito.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

#### ACTIVIDADES REALIZADAS:

En el mes de abril se realizaron las siguientes actividades:

- **Inducción:** En la semana del 21 al 28 de abril del 2019, se realizó esta actividad con acompañamiento de la persona encargada internamente de la alcaldía, quien explicó y dio a conocer el formato que se utilizaría para la elaboración de los procesos y procedimientos, de esta manera se me delego la dependencia de tránsito y movilidad.
- **Reunión con los funcionarios encargados de la dependencia:** se realizó una capacitación con los funcionarios de la dependencia de tránsito, donde se informó a ellos la actividad que se realizaría, y la importancia del manual de procesos y procedimientos, de esta manera se informó la importancia que ellos tienen en la elaboración de estos.
- **Identificación y levantamiento de la información:** se inició identificando los procesos y sub-procesos desarrollados en la dependencia de tránsito donde se realizó un mapa conceptual donde se identificaron 15 procedimientos que se deben estandarizar, para entender de manera más fácil la información; adicional a esto se procedió al levantamiento de información acerca de los procesos y subprocesos que realizan cada uno de los funcionarios.

#### AVANCES DEL INFORME FINAL

Las actividades realizadas en el primer mes de las pasantías permiten facilitar la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos ya que es importante conocer paso a paso lo que realiza cada uno de los funcionarios encargados de la



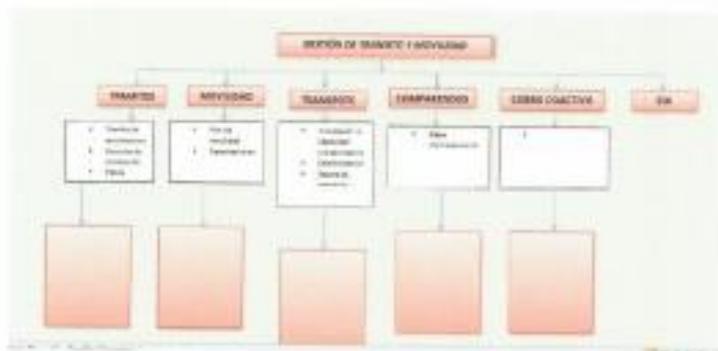
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

dependencia de tránsito, de esta manera al terminar la recolección e identificación de la información se procede a la elaboración y descripción de estos manuales, los que permitirán entender las actividades de cada proceso de manera dinámica.

### PRODUCTOS

### ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)



Cuadro de identificación de procesos y sub-procesos



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

RELEVAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES		
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	NACIONAL O EXTRANJERA	Se realiza de la empresa para la certificación de capacidad por el representante con la capacidad de suministro.
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	EMPRESA	Se realiza en base de datos de la empresa con el representante y se realiza con el representante de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	NACIONAL O EXTRANJERA	Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	EMPRESA	Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	NACIONAL O EXTRANJERA	Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	EMPRESA	Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	NACIONAL O EXTRANJERA	Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	EMPRESA	Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.

W. 0001 - Universidad de Cundinamarca - Págs. 1/2

RELEVAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES				
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	FUNCIONARIO O EMPLEADO			Se realiza de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	EMPRESA			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	FUNCIONARIO O EMPLEADO			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	EMPRESA			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	FUNCIONARIO O EMPLEADO			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
RECEPCION DE CAPACIDAD POR EMPRESA	EMPRESA			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	FUNCIONARIO O EMPLEADO			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.
EMISION DE CERTIFICADO DE CAPACIDAD	EMPRESA			Se realiza en base de datos de la capacidad de suministro de la empresa para el representante de la capacidad de suministro.

W. 0001 - Universidad de Cundinamarca - Págs. 1/2

Levantamiento de información



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

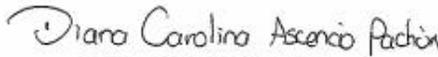
[Empty rectangular box]

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO : Jesús Ricardo Acosta

  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Diana Carolina Ascencio Pachón

  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

## Informe N°2

	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	

DÍA: 20    MES: Mayo    AÑO: 2019	
INFORME No.: 2	
NOMBRE DEL PASANTE: Mónica Gineth Lancheros Nieto	
CÓDIGO: 210215116	
INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Mayo	
TÍTULO DE LA PASANTÍA: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.	
<b>OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diversos procedimientos de la dependencia de tránsito y movilidad de la Alcaldía Municipal de Ubaté</li></ul>	



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

### ACTIVIDADES REALIZADAS:

En el mes de mayo se realizaron las siguientes actividades:

- Inicialmente se realizaron correcciones sobre el mapa conceptual que se estableció para la identificación de los procedimientos, ya que cada funcionario dio un punto de vista diferente por tal motivo el mapa conceptual no quedaba bien elaborado, una vez identificados los procesos y procedimientos de la dependencia de tránsito y movilidad se procede a identificar y analizar la información que es ejecutada por cada funcionario con respecto a los procedimientos que realiza cada uno de ellos, se realizó un resumen por cada uno de estos para lograr mayor entendimiento en cuanto a las funciones que realizan, así se procedió a describir las actividades, tareas y manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal para la realización de esta actividad, por tal motivo se realizó el mapeo de 4 procedimientos los cuales son (vinculación, desvinculación, administración de vehículos en patios y generación de órdenes de salida), los cuales fueron presentados en las mesas de trabajo que se realizaban cada 8 días, donde era importante que asistiera el funcionario y el pasante para realizar las respectivas correcciones, se asistieron a 7 mesas de trabajo para darle finalidad a la estandarización de estos procedimientos.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

### AVANCES DEL INFORME FINAL

Se realizó el manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal, y así mismo el mapeo de 4 procedimientos los cuales son (vinculación, desvinculación, administración de vehículos en patios y generación de órdenes de salida) que fueron corregidos a lo largo de los avances, de esta manera se procede a realizar el mapeo de otros procedimientos.

### PRODUCTOS

- Estandarización del 100% de 4 procedimientos (vinculación, desvinculación, administración de vehículos en patios y generación de órdenes de salida).





**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA**

N°	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	OCCURRENCIA	INDICACIONES	ADMINISTRACIÓN DE VEHÍCULO EN	
1	Ingreso del vehículo automotor a las instalaciones de la pasantía	envagado de la pasantía		1 Recibe el vehículo automotor a su empresa o particular	
		envagado de la pasantía		2 Diligencia la planilla de inscripción teniendo en cuenta el tipo de vehículo automotor a su capacidad particular	planilla de inscripción
		envagado de la pasantía		2 Entrega la planilla del vehículo al responsable del vehículo automotor o su representante	
		envagado de la pasantía		4 Diligencia planilla de adscripción	planilla de adscripción
		envagado de la pasantía		5 Entrega el vehículo a su empresa o particular de la pasantía	plan de competencias número 2.1.1 que se distribuyen del local
2	vehículo salen de salida	documentos a mostrar		6 Informa al responsable del vehículo que cubre la salida de salida, según el departamento y localidad	
3	salida del vehículo automotor a las instalaciones	envagado de la pasantía		7 Recibe orden de salida del vehículo del automotor o su representante o representante con los documentos según sea el caso	
		envagado de la pasantía		8 Verifica que los documentos estén completos	
		envagado de la pasantía		9 Devuelve e informa al responsable del vehículo al responsable de la pasantía para que haga la respectiva entrega	

N°	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	OCCURRENCIA	INDICACIONES	ADMINISTRACIÓN DE VEHÍCULO EN	
4	vehículo a documentar			1 Recibe el documento en según el caso. Le entrega de vuelta a propietario de los vehículos de inscripción	
				2 Ofrece al propietario o representante del vehículo, según el caso, el formulario de inscripción y el formulario de inscripción	
				3 Verifica que la documentación sea correcta	
				4 Devuelve e informa al responsable del vehículo al responsable de la pasantía para que haga la respectiva entrega	

Elaboración del formato



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

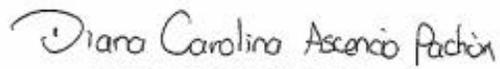
[Empty rectangular box]

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO : Jesús Ricardo Acosta

  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Diana Carolina Ascencio Pachón

  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

## Informe N°3

	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	

DÍA: 21    MES: Junio    AÑO: 2019	
INFORME No.: 3	
NOMBRE DEL PASANTE: Mónica Gineth Lancheros Nieto	
CÓDIGO: 210215118	
INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Junio	
TÍTULO DE LA PASANTÍA: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.	
OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar, modificar y estandarizar los formatos que se requieran dentro de los diferentes procesos de la dependencia de tránsito y movilidad de la Alcaldía municipal de la Villa de San Diego de Ubaté.</li></ul>	



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

#### ACTIVIDADES REALIZADAS:

En el mes de junio se realizaron las siguientes actividades:

- Una vez realizadas las correcciones por el asesor encargado, se logró terminar los procedimientos de (vinculación, desvinculación, administración de vehículos en patios y generación de órdenes de salida), estandarizándolos de acuerdo al formato, de esta manera se empezó a trabajar con el levantamiento de información de inscripción al RUNT y expedición de licencias de conducción, se realizaron las revisiones pertinentes, logrando la aprobación del 100% de inscripción a RUNT, y avanzando en el procedimiento de expedición de licencias.
- Se realiza levantamiento de información de los procedimientos de actualización al RUNT y así mismo de trámites de vehículos para proceder a estandarizarlos en el formato.
- Se realiza la caracterización de los procedimientos de vinculación y desvinculación de la secretaria de tránsito y movilidad.

#### AVANCES DEL INFORME FINAL

Se finaliza el mapeo de 5 procedimientos en el formato establecido por la alcaldía municipal, de esta manera se inicia la estandarización de otros procedimientos.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

### PRODUCTOS

Elaboración del mapeo de 9 procedimientos de la secretaria de tránsito y movilidad, quedando pendientes 6 para su terminación total.

### ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

PROCESO	SECTOR ECONOMÍA SOCIAL	INDICADOR	ESTADO
PROCESO 1			COMPLETADO
PROCESO 2			COMPLETADO
PROCESO 3			COMPLETADO
PROCESO 4			COMPLETADO
PROCESO 5			COMPLETADO
PROCESO 6			COMPLETADO
PROCESO 7			COMPLETADO
PROCESO 8			COMPLETADO
PROCESO 9			COMPLETADO

Procedimientos elaborados y aprobados



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

Elaboracion del formato





UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

1	2	3	4	5	6	7	8
2		Auxiliar administrativo					
3		Auxiliar administrativo					
4		Auxiliar administrativo					
5							
6		Auxiliar administrativo					
7		Auxiliar administrativo					
8		Auxiliar administrativo					
9		Auxiliar administrativo					
10		Auxiliar administrativo					
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
100							

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

312

313

314

315

316

317

318

319

320

321

322

323

324

325

326

327

328

329

330

331

332

333

334

335

336

337

338

339

340

341

342

343

344

345

346

347

348

349

350

351

352

353

354

355

356

357

358

359

360

361

362

363

364

365

366

367

368

369

370

371

372

373

374

375

376

377

378

379

380

381

382

383

384

385

386

387

388

389

390

391

392

393

394

395

396

397

398

399

400

401

402

403

404

405

406

407

408

409

410

411

412

413

414

415

416

417

418

419

420

421

422

423

424

425

426

427

428

429

430

431

432

433

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

457

458

459

460

461

462

463

464

465

466

467

468

469

470

471

472

473

474

475

476

477

478

479

480

481

482

483

484

485

486

487

488

489

490

491

492

493

494

495

496

497

498

499

500

501

502

503

504

505

506

507

508

509

510

511

512

513

514

515

516

517

518

519

520

521

522

523

524

525

526

527

528

529

530

531

532

533

534

535

536

537

538

539

540

541

542

543

544

545

546

547

548

549

550

551

552

553

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

569

570

571

572

573

574

575

576

577

578

579

580

581

582

583

584

585

586

587

588

589

590

591

592

593

594

595

596

597

598

599

600

601

602

603

604

605

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

624

625

626

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

637

638

639

640

641

642

643

644

645

646

647

648

649

650

651

652

653

654

655

656

657

658

659

660

661

662

663

664

665

666

667

668

669

670

671

672

673

674

675

676

677

678

679

680

681

682

683

684

685

686

687

688

689

690

691

692

693

694

695

696

697

698

699

700

701

702

703

704

705

706

707

708

709

710

711

712

713

714

715

716

717

718

719

720

721

722

723

724

725

726

727

728

729

730

731

732

733

734

735

736

737

738

739

740

741

742

743

744

745

746

747

748

749

750

751

752

753

754

755

756

757

758

759

760

761

762

763

764

765

766

767

768

769

770

771

772

773

774

775

776

777

778

779

780

781

782

783

784

785

786

787

788

789

790

791

792

793

794

795

796

797

798

799

800

801

802

803

804

805

806

807

808

809

810

811

812

813

814

815

816

817

818

819

820

821

822

823

824

825

826

827

828

829

830

831

832

833

834

835

836

837

838

839

840

841

842

843

844

845

846

847

848

849

850

851

852

853

854

855

856

857

858

859

860

861

862

863

864

865

866

867

868

869

870

871

872

873

874

875

876

877

878

879

880

881

882

883

884

885

886

887

888

889

890

891

892

893

894

895

896

897

898

899

900

901

902

903

904

905

906

907

908

909

910

911

912

913

914

915

916

917

918

919

920

921

922

923

924

925

926

927

928

929

930

931

932

933

934

935

936

937

938

939

940

941

942

943

944

945

946

947

948

949

950

951

952

953

954

955

956

957

958

959

960

961

962

963

964

965

966

967

968

969

970

971

972

973

974

975

976

977

978

979

980

981

982

983

984

985

986

987

988

989

990

991

992

993

994

995

996

997

998

999

1000

1001

1002

1003

1004

1005

1006

1007

1008

1009

1010

1011

1012

1013

1014

1015

1016

1017

1018

1019

1020

1021

1022

1023

1024

1025

1026

1027

1028

1029

1030

1031

1032

1033

1034

1035

1036

1037

1038

1039

1040

1041

1042

1043

1044

1045

1046

1047

1048

1049

1050

1051

1052

1053

1054

1055

1056

1057

1058

1059

1060

1061

1062

1063

1064

1065

1066

1067

1068

1069

1070

1071

1072

1073

1074

1075

1076

1077

1078

1079

1080

1081

1082

1083

1084



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

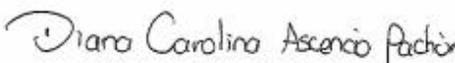
FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO : Jesús Ricardo Acosta

  
FIRMA ASESOR INTERNO:

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Diana Carolina Ascencio Pachón

  
FIRMA ASESOR EXTERNO:

VoBo COORDINADOR PASANTIAS:

## Anexo 2

### Planillas de asistencia



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE ASISTENCIA PASANTE MES: _____ AÑO: 2016

<b>TÍTULO DE LA PASANTÍA: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.</b>
<b>LUGAR Y NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN: DEPENDENCIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.</b>
<b>NOMBRE Y CÓDIGO DEL PASANTE MONICA GINETH LANCHEROS NIETO- 210215116</b>
<b>NOMBRE ASESORES: (ASESOR INTERNO)- JESÚS RICARDO ACOSTA- (ASESOR EXTERNO)- DIANA CAROLINA ASCENCIO PACHÓN</b>

FECHA	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES ASESOR EXTERNO	No. DE HORAS	Vo.Bo. ASESOR EXTERNO
Desde el 21 de marzo hasta 29 de marzo del 2019	Capacitación e inducción sobre la elaboración de manuales de procesos y procedimientos		56	
Desde el 1 de abril hasta el 12 de abril del 2019	Elaboración de mapa conceptual sobre procesos y procedimientos.		80	
Desde el 15 de abril hasta el 19 de abril del 2019	Levantamiento de información sobre cada proceso y procedimiento.		40	
Desde el 22 de abril hasta el 26 de abril del 2019	Mapeo de los procedimientos de vinculación y desvinculación		40	
Desde el 29 de abril hasta el 8 de mayo del 2019	Correcciones sobre el mapeo elaborado anteriormente		64	
Desde el 9 de mayo hasta el 15 de mayo de 2019	Mapeo de procedimientos de generación de órdenes de salida de vehículos de patios y administración de vehículos en patios		40	
Desde el 16 de mayo hasta el 24 de mayo de 2019	Correcciones sobre el mapeo elaborado anteriormente		64	



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REGISTRO DE ASISTENCIA PASANTE  
MES: \_\_\_\_\_ AÑO: 2016

Desde el 27 de mayo hasta el 30 de mayo de 2019	Culminación total de los procedimientos anteriormente nombrados		32	
Desde el 31 de mayo hasta el 14 de junio de 2019	Elaboración de mapeo de los procedimientos de inscripción al Runt, expedición de licencias, tramites de vehículos y cargue lpat		88	
Desde el 17 de junio hasta el 20 de junio de 2019	Correcciones de los procedimientos.		32	
Desde el 21 de junio hasta el 27 de junio de 2019	Culminación de procedimiento de inscripción al runt		40	
Desde el 28 de junio hasta el 9 de julio de 2019	Mesa de trabajo y correcciones de los procedimientos expedición de licencias, tramites de vehículos		72	
Desde el 10 de julio hasta el 17 de julio de 2019	Modificación de los formatos en cuanto a forma para que quedaran iguales a los que ya estaban culminados		40	
<b>TOTAL HORAS</b>			688 horas	

OBSERVACIONES ASESOR INTERNO:

FIRMA ASESOR INTERNO:

## 6. Recursos

Tabla 2

### 6.1. Recursos: Humanos, materiales, Institucionales, financieros y tecnológicos

<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CARGO</b>	
Carlos Uriel Villamil	Transporte	Auxiliar administrativo	
Luz Ángela Rincón	Tramites	Auxiliar administrativo	
Ubalдина Forero	Comparendos	Auxiliar administrativo	
Sindy Forero	Tramites	Auxiliar administrativo	
Angélica Moya	Tramites	Auxiliar administrativo	
Nadia Marcelo	Movilidad	Secretaria de tránsito y movilidad	
<b>PASANTE</b>	Mónica Gineth Lancheros Nieto	Dependencia de tránsito y movilidad	
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b>
Fotocopias	Desplazamiento	Internet	Espacio de trabajo (oficina)
Formato de los manuales	Alimentación	Portátiles	Mobiliario (escritorio y silla)
Manuales estandarizados ya	Imprevistos	Correo Electrónico	
		Celulares	
		Memorias UBS	

Fuente: pasante de secretaria de tránsito y movilidad (2019)

## 7. Cronograma

Tabla 3  
Actividades a desarrollar

### CRONOGRAMA DE TRABAJO PROPUESTO

Actividades/tiempo	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
Etapa 1:	1	2	3	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación e inducción sobre la norma sobre la elaboración de los manuales de procesos y procedimiento																				
<b>Etapa 2.</b>																				
Identificar los procesos y procedimientos que se van a estandarizar.																				
<b>Etapa 3.</b>																				
Levantamiento de la información de los diferentes procesos y procedimientos de la dependencia de la secretaria de tránsito y movilidad																				
<b>Etapa 4:</b>																				
Elaboración de los manuales de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta la información recolectada.																				
<b>Etapa 5:</b>																				
Realizar las respectivas correcciones evidenciadas en las mesas de trabajo																				
Informes Mensuales					X				X					X						X

Fuente: Monica Lancheros (2019)

## 8. Conclusiones

- Se cumplió un 70 % de los objetivos planteados en la propuesta de pasantía, ya que no se logró terminar el mapeo de todos los procedimientos y proceso de la secretaria de tránsito y movilidad, se aportaron todos los conocimientos obtenidos a lo largo de carrera y un trabajo en equipo.
- Campos como estos son muy importantes porque nos ayudan a poner en práctica nuestras habilidades adquiridas durante nuestro proceso de formación como administradores de empresas.
- Fue muy importante aprender nuevas cosas y retornos a nosotros mismos y ver hasta dónde podemos llegar como lo es en la creación de nuevos procesos y procedimientos dentro de una organización.
- En si la pasantía generó en mí una visión más profesional y personal, porque se tiene una responsabilidad mayor, donde uno tiene que cumplir un horario, responsabilidades y el compartir con otras personas muy ajena a uno donde nos enseñan muchas cosas.
- Por otro lado, tener un control de seguimiento que permita solucionar las fallas presentadas de tal manera que las actividades realizadas sean óptimas.

## **9. Recomendaciones**

Con base a lo analizado y vivido durante estos de practica en la secretaria de tránsito y movilidad es importante recomendar algunos planes de mejora para el buen funcionamiento de estos manuales de procesos y procedimientos.

- Se recomienda evaluar a cada uno de los funcionarios de la secretaria de tránsito y movilidad con el fin de evaluar si están cumpliendo con lo escrito en el manual y con el funcionamiento de cada uno de los formatos que se manejan en cada área.
- Proporcionar una copia completa de los manuales de procesos y procedimientos para que este a la total disposición de cada funcionario y sea utilizado como fuente de consulta, enriquecimiento y capacitación.
- Se recomienda realizar reuniones periódicas para el análisis de cada uno de los procesos y procedimientos que se están llevando a cabo en la secretaria de tránsito y movilidad
- Se recomienda la vinculación de nuevos practicantes para que realicen la continuación de la estandarización de los procesos y procedimientos de tránsito y movilidad

## 10. Referencias Bibliográficas

HARRINGTON, James. (1993) . Mejoramiento de procesos de la empresa. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A

CAMISÓN, César., CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ Tomás. (2006). gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson educación, s. a.

EUDEL (2006) Manual de procedimientos administrativos. Euskadi, España: editorial EUDEL.

FRANKLIN, E. (2013) Auditoria Administrativa. Indicadores. Edición 3. Editorial: Pearson Educación.

PULIDO, Humberto. (2005) Calidad total y productividad. México: McGraw-Hill.

Ubaté, D. i.-A. (01 de 10 de 2018). Secretaría de Salud, Acción Social y Educación. Obtenido de <http://www.ubate-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-educacion-y-cultura>.

Rodríguez. E. (2012) Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión, conceptualización, P 17.

LARDENT, Alberto. ECHARREN; Manuel y LORO, Alberto. (1993). Técnicas de organización, sistemas y métodos. Buenos Aires, Argentina: editorial club de estudio.

Plan de desarrollo nacional, (2014). Dirección de gestión y desempeño institucional de la función pública, disponible en <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>.

SUMMERS, Donna. (2006) Administración de la calidad. Distrito Federal, México: Pearson educación.

VALENCIA, Joaquín. (2012) Cómo elaborar y usar los manuales Administrativos Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores, s. a

VEGA, VARGAS. Luz Ángela y Martha.(2007).calidad y servicio. Bogotá, Colombia: Ecoe-Universidad de la sabana.

VEGA, Luz Ángela. BUILES, María Patricia y TORRES, Cesar Augusto. (2010).Administración por calidad. Bogotá. Colombia: Alfa omega Colombiana s.a.