

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL**



**REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE
CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS EN LA SECRETARIA
DE GOBIERNO DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA BASADO EN
LOS REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2009 Y EL MODELO ESTÁNDAR
DE CONTROL INTERNO (MECI) 2014**

YISEL DARLY LAITON GUTIERREZ

**BOGOTA D.C
2018**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL**



REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2009 Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) 2014

**DIRECTOR:
FERNANDO OMAR DE LA PEÑA PÉREZ
INGENIERO INDUSTRIAL**

**PROYECTO PARA OPTAR POR EL TITULO DE:
INGENIERIA INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR
YISEL DARLY LAITON GUTIERREZ
COD: 764212240**

**BOGOTA D.C
2018**

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

DEDICATORIA

“Fe es dar el primer paso, incluso cuando no ves toda la escalera”

Martin Luther King

En primer lugar quiero dedicar este logro a Dios, ya que en él siempre ha estado puesta mi confianza y mi fortaleza, aun en este sueño que emprendí pero que gracias a él culmina hoy en bendición, en segundo lugar quiero dedicar este nuevo triunfo a mi amada mamá porque ha sido un apoyo muy grande en mi vida y me han enseñado tantos valores los cuales me han ayudado a enfrentar las adversidades, pero también ha estado incondicionalmente en mi vida para ayudarme, protegerme y aconsejarme con el fin de lograr cada una de mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a la Gobernación de Cundinamarca por darme la oportunidad de realizar mi pasantía con la ayuda y respaldo de esta prestigiosa entidad.

Agradezco al ingeniero Fernando Omar de la Peña Pérez docente de la universidad de Cundinamarca por guiarme en el desarrollo de este proyecto, además por disponer de su tiempo para atender mis dudas y finalmente por su gran preocupación para culminar satisfactoriamente este trabajo de grado.

Agradezco a la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos, pero en especial a su asesor y administrador de empresas el doctor Jorge Alberto González Mateus, quien fue la persona directamente encargada de mi bienestar en la Gobernación de Cundinamarca y quien me brindo todo el apoyo e información necesaria para la elaboración de este trabajo de grado.

Agradecemos a la Universidad de Cundinamarca extensión Soacha, a los Docentes que dieron sus conocimientos para la formación de ingenieros industriales íntegros que contribuyen al desarrollo de la sociedad.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.1 Descripción y antecedentes del problema	13
1.1.2 Formulacion de problema	14
1.2 Justificación	14
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Alcance y limitaciones	17
1.4.1 Alcance.....	17
1.4.2 Limitación	17
CAPITULO II	18
2.1 Marco referencial.....	18
2.2 Marco teórico.....	19
2.2.1 ISO 9001:2015	19
2.2.2 NTC GP 1000:2009	20
2.2.3 El Ciclo PVHA	21
2.2.4 NTC ISO 19011	23
2.2.5 Modelo estándar de control interno (MECI).....	24
2.2.6 LEY 872 DEL 2003.....	26
2.3 Marco legal	27
2.3.1 Normograma	27
CAPITULO III	30
3.1 Diseño metodologico.....	30
CAPÍTULO IV	31
4.1 FASE 1: CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS	31
4.2 Análisis descriptivo: fase de reconocimiento	32

4.2.1 Misión de la gobernación de Cundinamarca	32
4.2.2 Visión de la gobernación de Cundinamarca	33
4.2.3 Ubicación geográfica:.....	34
4.2.4 Generalidades	35
4.2.5 Estructura organizacional de la gobernación de Cundinamarca	35
4.3 Secretaria de gobierno	36
4.3.1 Misión y visión de la secretaria de gobierno	36
4.3.2 Objetivos de la secretaria de gobierno	37
4.3.3 Estructura organizacional de la secretaria de gobierno.....	37
4.4 Información de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.....	38
4.4.1 Organigrama de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.....	39
4.4.2 Metas establecidas por la dirección.....	39
4.5 Funciones de los servidores de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos	44
4.6 Flujograma de los procesos	46
4.6.1 Formato de flujograma de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.....	48
4.7 Elaboración de los flujogramas de procesos realizados por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.....	50
4.7.1 Flujograma de procesos para las capacitaciones realizadas por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.	51
4.7.2 Flujograma de procesos para la elaboracion del diagnostico realizado por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.	54
4.7.3 Flujograma de procesos para la asesoría y apoyo brindado a las mujeres por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.	57
4.7.4 Flujograma de procesos para la alerta temprana a amenazas a lideres sociales, por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.....	60
4.8 Caracterización de los procesos	63
4.9 Diagrama ishikawa	68
4.9.1 Diagrama de pareto.....	70

CAPITULO V	71
5.1 FASE II: RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANALITICA	71
5.2 Diagnostico del estado general de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos	72
5.3 Plan de capacitación	73
5.3.1 Detección de la necesidad de la dirección:	74
5.3.2 Definición e importancia de la capacitación:.....	74
5.3.3 Objetivos de la capacitación:.....	74
5.3.4 Formulación de la metodología para la realización de la capacitación:	75
5.3.5 Diseño del cronograma para la realización de la capacitación:.....	76
5.3.6 Ejecución de la capacitación:	76
5.3.7 Evaluación de resultados	77
5.3.8 Lista de chequeo	78
CAPÍTULO VI	80
6.1 FASE III: EVALUACION Y FORMULACION DE PROPUESTAS	80
6.2 Formulación de la propuesta	81
6.2.2 Resumen de la propuesta	81
6.3 Objetivos de la propuesta.....	84
6.3.1 Objetivo General de la propuesta	84
6.3.2 Objetivos Específicos de la propuesta.....	85
6.4 Beneficios.....	85
6.4.1 Beneficiarios directos	85
6.4.2 Beneficiarios indirectos.....	85
6.5 Caracterización de la propuesta	86
6.6 Alcance del proyecto	86
6.7 Potencial impacto	87
6.8 Diagrama de gantt.....	89

CAPITULO VII	90
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	91
Bibliografía.....	92

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: norma técnica Colombiana GP 1000:2009	21
Ilustración 2: Ciclo PHVA, Mejora continua de la norma NTC GP 1000:2009	22
Ilustración 3: Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoria	23
Ilustración 4: Estructura del (MECI) del departamento administrativo de la función pública	24
Ilustración 5: Departamento administrativo de la función pública, 2015	25
Ilustración 6: Foto de la Gobernación de Cundinamarca	33
Ilustración 7: Ubicación geográfica de la Gobernación de Cundinamarca	34
Ilustración 8: logo de la institución	35
Ilustración 9 : Organigrama de la Gobernación de Cundinamarca; sector central	35
Ilustración 10 : Organigrama de la Gobernación de Cundinamarca; secretaria de gobierno	37
Ilustración 11 : Gilberto Pedraza Velásquez, Director de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos	38
Ilustración 12 : organigrama dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos	39
Ilustración 13: Tabla 14 del capítulo 6 de la norma NTC GP1000:2009	73

TABLAS

Tabla 1 :Normo grama de la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos _____	29
Tabla 2 :(Metas; dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos __	43
Tabla 3 :tabla de funciones de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos _____	46
Tabla 4 :flujograma, dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos	49
Tabla 5 :, flujograma de procesos para las capacitaciones realizadas por la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos _____	53
Tabla 6 :flujograma para la elaboración del diagnóstico de los municipios, desarrollados por la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos	56
Tabla 7 :flujograma de la asesoría y apoyo a las mujeres realizada por la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos _____	59
Tabla 8 :, flujograma del proceso a alertas tempranas a amenazas a los líderes, realizado por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos _____	62
Tabla 9 :, caracterización de los procesos de fortalecimiento territorial, basados en los procesos de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos) _____	67
Tabla 10 :Diagrama de Ishikawa para la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.) _____	69
Tabla 11 : Diagrama de paretto _____	70
Tabla 12 : Cronograma para el desarrollo de la capacitación _____	76
Tabla 13 : Lista de chequeo _____	78

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo se observará la elaboración y documentación de los procesos y procedimientos que se desarrollan en la Gobernación de Cundinamarca, específicamente en su dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos en la Secretaria De Gobierno, basado en los requerimientos que están escritos y desarrollados en leyes; como la ley 80 de 1993, ley 87 de 1993, ley 1150 de 2007, decreto 269 del 2016, decreto 1510 de 2013, decreto 1599 del 2005, decreto 943 del 2014, entre otros estatutos y normas que regulan a las entidades públicas.

Por ello, se puede evidenciar la necesidad de reevaluar y actualizar algunos procesos que actualmente se realizan en la dirección, ya que a través de los años se avanza en una dinámica de cambio, como lo son; nuevas administraciones, nueva normatividad y otras variables que pueden llegar a producir cambios o inclusive la creación de nuevos procedimientos de ciertas actividades que se realizan en la dirección, por ello se elabora este proyecto con la finalidad de una mejora continua a través de la NTC GP 1000: 2009 para a su vez dar oportuno cumpliendo con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Ya que este modelo está basado en la gestión de procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Por consiguiente, es preciso revisar, caracterizar, actualizar y documentar los procesos que se vienen ejecutando en esta nueva dirección de convivencia, justicia y derechos humanos, para brindarle así a esta dirección de la Gobernación de Cundinamarca una mejora continua y que logre alcanzar una transparencia adecuada, soportados en la versión actual de la legislación y normatividad que la supervisa, regula y controla todas las entidades públicas.

Así que con el fin de dar cumplimiento al desarrollo de este proyecto se analizó cada puesto de trabajo, además de las tareas que deben cumplir cada empleado público de la dirección regidos por las metas de la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos en la cual está enfocado este

trabajo de grado. Además, se presentará una metodología clara que por medio de diagramas (de procesos, comparativos, Gantt y Ishikawa) se analizará los procedimientos actuales de esta dirección, con el fin de generar ideas de mejoramiento continuo, que aporten el flujo de los procesos de esta institución, pero que a su vez pueda servir de modelo para la implementación de esta normatividad a otras entidades de carácter público. Elaborando un diseño estructural con documentación actualizada, eficaz y confiable.

Adicionalmente, en este trabajo de grado también se verá la realización de la capacitación que fue dirigida a los funcionarios de la Dirección, con el fin de dar cumplimiento con el segundo objetivo específico y a la NTC GP 1000:2009 en su numeral 6 referente a la gestión de los recursos, específicamente en su apartado 6.2.2. Donde habla de Competencia, formación y toma de conciencia, y declara la necesidad de planes de formación y/o capacitación.

Por ende el desarrollo de la capacitación estuvo enfocado en el Modelo Estándar de Control Interno que maneja la Gobernación de Cundinamarca actualmente. Para mejorar la orientación de los procesos como lo estipula la normatividad.

Del mismo modo cabe resaltar que este trabajo de grado se efectuó con el apoyo, acompañamiento y supervisión de la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos en la Secretaria De Gobierno; de igual manera se observara todas las etapas en desarrollo al cumplimiento de los objetivos propuestos, con el único propósito de alcanzar el bienestar de la Gobernación de Cundinamarca y en general para el departamento.

CAPITULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Según el periódico EL PAÍS en su publicación de (mar-2017), en su artículo **“ONU, preocupada por violaciones de derechos humanos en Colombia”** donde expresa “su preocupación por las constantes amenazas, ataques e intimidaciones contra periodistas, defensores de derechos humanos y líderes sociales en Colombia, así como la persistencia de impunidad en un alto número de casos de violencia sexual cometido en el marco del conflicto armado”.

Ya que en Colombia se registra una crisis de seguridad que afecta a sus líderes sociales en las zonas rurales, donde se han reconocido unos 120 asesinatos entre enero de 2016 y febrero de 2017 según lo indica la Defensoría del pueblo. A su vez cabe resaltar que en el 2016 fueron asesinados 61 defensores de los Derechos Humanos (DD.HH.) en Colombia y en el 2017 se contabilizan unas 38 víctimas, según la Fiscalía General de la Nación.

Por ello se genera la necesidad de articular los derechos humanos en el departamento de Cundinamarca para garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos de los cundinamarqueses. Para esto la Gobernación con el objeto de garantizar la eficacia de la institución y el departamento de Cundinamarca decide intervenir dando la creación de una nueva dirección que vele, proteja y asegure el cumplimiento de la justicia, convivencia y derechos humanos en los 116 municipios los cuales lo conforman.

En consecuencia, este trabajo tiene como finalidad analizar, reevaluar y actualizar los procesos y procedimientos que se deben desarrollar para cumplir con las diferentes metas que la dirección se fijó, puesto que es de vital importancia para el desarrollo idóneo del departamento, pero además dando el cumplimiento con la NTC GP 1000:2009, que determina los requisitos que las

entidades públicas deben cumplir para implementar en su interior el sistema de calidad (SGC) y el decreto 1599 del 2005 que adopta el modelo estándar de control interno (MECI)

1.1.2 FORMULACION DE PROBLEMA

¿Cómo mejorar los procedimientos de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos en la Secretaria de Gobierno basados en el MECI (modelo estándar de control interno) y la NTC GP 1000:2009?

1.2 JUSTIFICACIÓN

Según la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 donde se establece que “son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derecho y deberes consagrados en la constitución para así mantener la integración territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”. Por ende, se establece el decreto 4100 del 2011 donde se genera la creación y organización de “el sistema nacional de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario”, con el fin de coordinar y promover el respeto y dar garantía a estos derechos humanos,

Por ello para dar cumplimiento a estas y demás leyes que velan por el bienestar de los ciudadanos del departamento, la Gobernación de Cundinamarca se ve en la necesidad de crear la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos, pero esto implica la creación de nuevos puestos de trabajo, un organigrama, mapas de procesos, pero además dar la capacitación adecuada a los servidores públicos para que realicen su trabajo efectivamente. Traigo a colación la siguiente frase “Solo hay algo peor que formar a tu empleados y que se vallan, es No formarlos y que se queden” Henry Ford.

Por ello, analizando la frase de Henry Ford podemos ver que es perjudicial para cualquier entidad no dar una adecuada capacitación a sus empleados, para que realicen adecuadamente las labores y aun quieran ir más allá en la organización. Del mismo modo, con el objeto de realizar un buen trabajo para la Dirección se vio la necesidad de realizar la capacitación a los funcionarios de la Dirección para que adquieran más competencias laborales pero así mismo dar cumplimiento con la normatividad que rige la Gobernación como institución pública.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar los procesos que se llevan a cabo en la Gobernación de Cundinamarca en la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos de la Secretaria de Gobierno.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los procesos y procedimientos que actualmente realiza la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos de la Secretaria de Gobierno.
- Capacitar a los funcionarios de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos sobre el modelo estándar de control interno (MECI) que maneja la Gobernación De Cundinamarca para la realización de sus procesos.
- Formular una propuesta para realizar las actualizaciones pertinentes al cumplimiento de la normatividad según los organismos que controlan las entidades públicas.

1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES

1.4.1 ALCANCE

Esta pasantía tiene como alcance aportar y formular alternativas de mejora en la documentación de los procedimientos realizados por la dirección de Convivencia, justicia y derechos humanos en la secretaria de gobierno en la Gobernación de Cundinamarca.

1.4.2 LIMITACIÓN

- Tiempo en el que se llevara a cabo la pasantía.
- Para este proyecto tomare la última versión de los manuales de procesos, y la reglamentación que controla a las entidades públicas.
- La cantidad de información necesaria para lograr desarrollar la propuesta de actualización de manera clara y veraz.
- Este trabajo llega al nivel de propuesta para realizar las actualizaciones necesarias para la dirección, al órgano competente que tiene la facultad de aprobarlo en base a las políticas de la gobernación de Cundinamarca.

CAPITULO II

2.1 MARCO REFERENCIAL

Para el desarrollo de este proyecto tomare como guía la tesis de Erika Andrea Castaño Díaz y Daniela García García titulada “ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA NTC-GP1000:2009 E INTEGRACIÓN DEL MECI EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE” del 2014 de la universidad tecnológica de Pereira, en el cual se incluyen aspectos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y se puede visualizar como se llegó a la mejora de la prestación del servicio y al óptimo cumplimiento de los procesos establecidos. Por último, se dio el resultado de la documentación basada en el Sistema de Gestión de Calidad se optimizaron los procesos y procedimientos que asegura la mejora continua en los servicios que presta dicha organización a los clientes tanto internos como externos.

Del mismo modo me asesorare con la tesis de Marlyn Geraldin Muñoz Vargas titulada “REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA EN LOS PROCESOS: DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN BASADOS EN LA NORMA NTC GP 1000:2009” del 2015 de la Universidad Pontificia Bolivariana, en este documento se plantean propuestas de mejora para llevar un control y un seguimiento a los procesos que conlleven a una mejora continua y a la certificación como entidad publica

Ya que en estas dos tesis se encuentra la NTC GP 1000:2009 Y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), puesto que son el pilar de desarrollo para este trabajo de grado, además es de vital importancia tener la claridad de que se trata y/o a que se refieren y para esto es necesario traerlas a coalición referenciándolas con “Applus Certification (2013)” que refiere a La norma NTC GP 1000:2009 como un “estándar de gestión dirigido hacia la evaluación del desempeño de las instituciones en términos de calidad y satisfacción social pero también corresponde con un modelo de gestión basado en la norma ISO 9001, con algunas aplicaciones específicas dirigidas al sector público.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para dar un mejor enfoque, a la hora de hablar de un sistema de la gestión de calidad, se debe traer a colación la ISO 9001, ya que de esta norma se deriva o se crea la NTC GP 1000:2009 con algunas modificaciones enfocadas a las entidades públicas.

2.2.1 ISO 9001:2015

La ISO 9001 es un sistema de gestión de la calidad, pero además es una decisión estratégica para una organización, esta puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Está conformada por 10 grandes capítulos que competen a cualquier organización, y estos son:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Además, gracias a la ISO 9001 las empresas tienen beneficios potenciales al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional, como lo son: “la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y

objetivos, la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad, especificados” (Norma internacional ISO 9001)

2.2.2 NTC GP 1000:2009

La NTC GP 1000:2009 busca articular el control interno por medio de un sistema de calidad, acorde a las entidades públicas, inspirada por la ISO 9001:2015 estas pueden llegar a ser complementarias y afines ya que tienen un mismo objetivo que es general el mejoramiento continuo basado en un enfoque de procesos, que contribuya al quehacer institucional satisfaga las necesidades de los clientes tanto externos como internos.

Así mismo esta norma está dirigida a la evaluación del desempeño de las instituciones públicas fundamentado en términos de calidad y de satisfacción social, esta norma que se generó por la Ley 872 del 2003 que tiene el fin de especificar requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad con algunas particularidades específicas para el sector público. Adicionalmente esta a su vez se divide en 8 grandes capítulos a diferencia de los 10 que posee la ISO 9001, los cuales son:

1. Generalidades
2. Objeto y campo de aplicación
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto o prestación del servicio
8. Medición, análisis y mejora

En la siguiente ilustración se puede observar de manera general los requisitos que cubre esta norma.

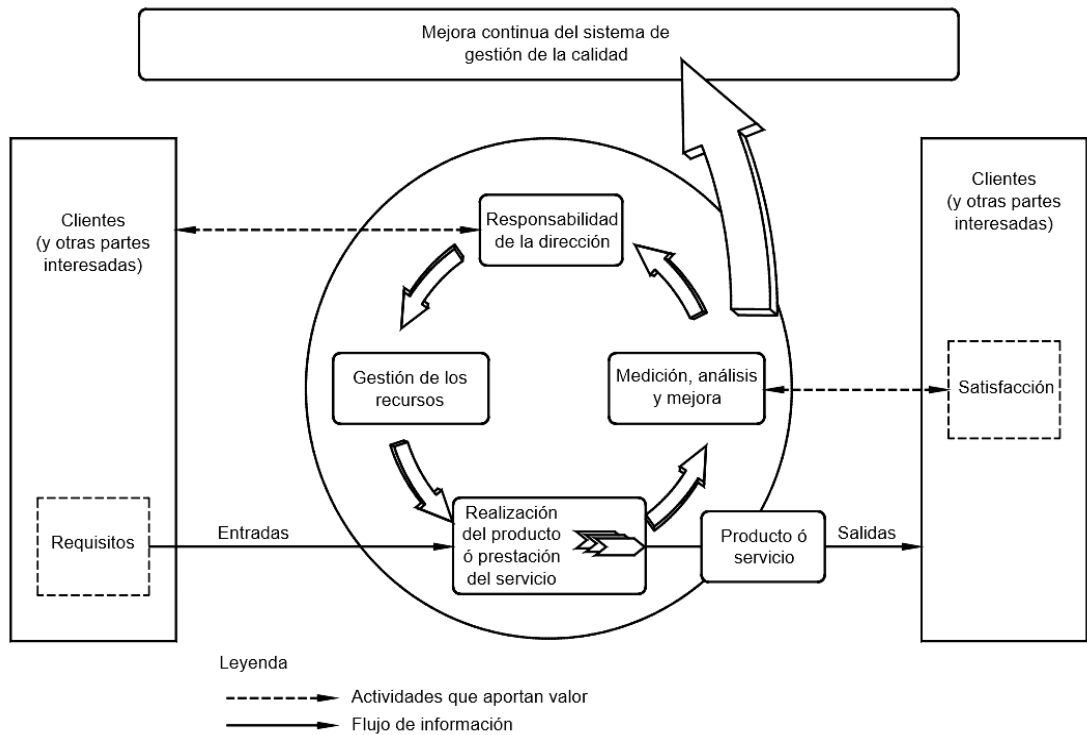


Ilustración 1: norma técnica Colombiana GP 1000:2009

(Fuente: norma tecnica Colombiana GP 1000:2009)

En estas dos normas podemos encontrar una herramienta fundamental para implementar cualquier sistema de calidad como lo es el ciclo de Deming o ciclo PHVA.

2.2.3 El Ciclo PVHA

El ciclo PHVA significa "Planificar, Hacer, Verificar, Actuar" (PHVA) el cual puede describirse brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.
- **Hacer:** implementar los procesos.

- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. como lo refiere propiamente la norma técnica Colombiana GP 1000:2009.

Por consiguiente para la Gobernación de Cundinamarca donde sus procesos y procedimientos son fundamentados en esta norma, podemos ilustrarnos en la siguiente figura que cubre todos los requisitos de esta norma, aunque no refleja los procesos de una forma detallada.



Ilustración 2: Ciclo PHVA, Mejora continua de la norma NTC GP 1000:2009
Fuente: (Ciclo PHVA, Mejora continua de la norma NTC GP 1000:2009)

2.2.4 NTC ISO 19011

Ahora bien cuando nos referimos al Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que también es una herramienta utilizada para alcanzar la calidad en cuanto al control y auditorías internas en las organizaciones públicas debemos hablar sobre la ISO 19011 la cual es la norma mater de la auditoría, y esta nos habla sobre los principios de una auditoría, gestión y actividades para desarrollar un programa de auditoría, además de las competencias y evaluación de los auditores.

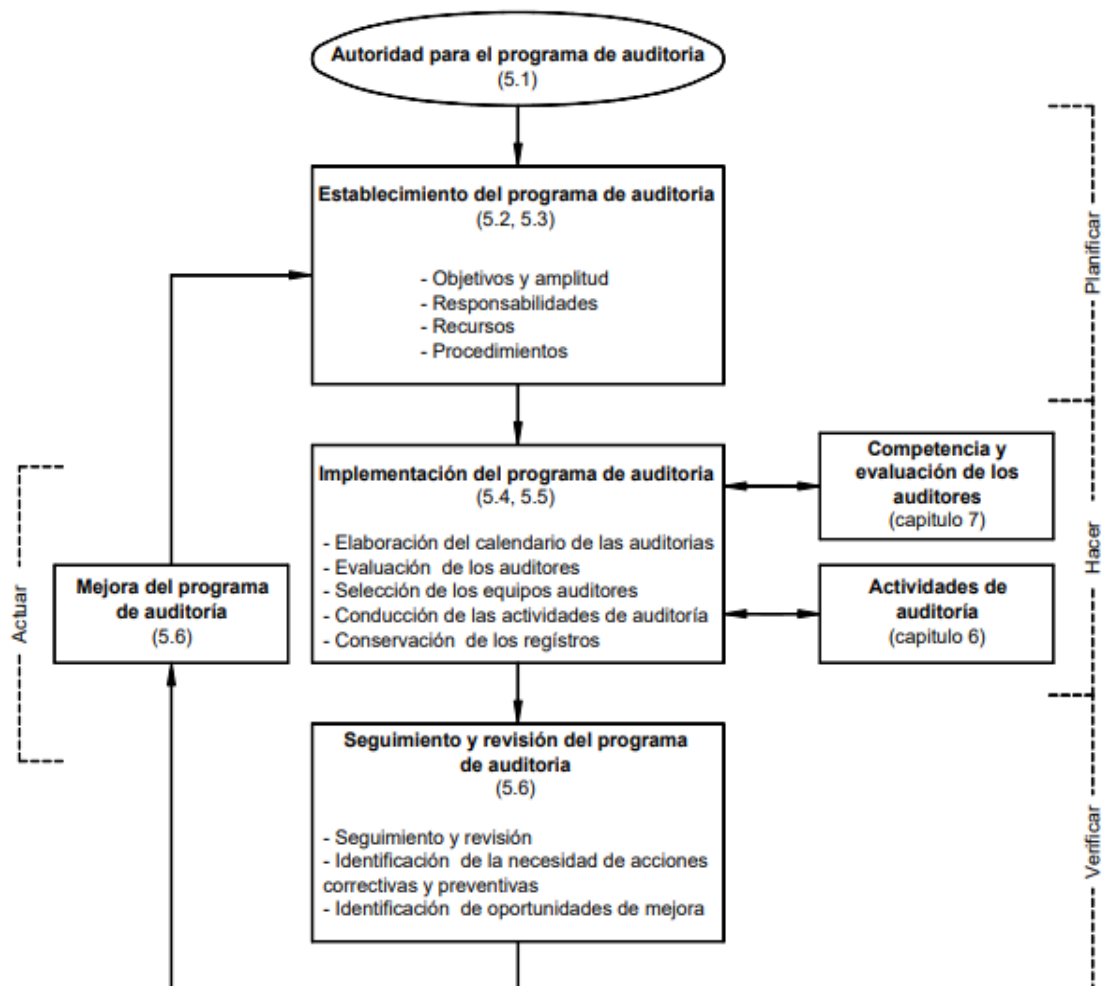


Ilustración: Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría

Ilustración 3: Diagrama de flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría

Fuente: NTC ISO 19011

2.2.5 Modelo estándar de control interno (MECI)

Hace referencia a una herramienta de gestión que posibilita a las entidades del Estado establecer normas, principios, procedimientos y estrategias que permitan garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, orientadas siempre hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y a la contribución de las mismas a los fines esenciales del Estado. Y esta se rige por; Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, pero a su vez está compuesta por tres subsistemas:

- ✓ **Subsistema de Control Estratégico:** Es el conjunto de componentes de control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad pública.
- ✓ **Subsistema de Control de Gestión:** Conjunto de componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondiente, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la entidad pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su misión.
- ✓ **Subsistema de Control de Evaluación:** Elemento de control, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.



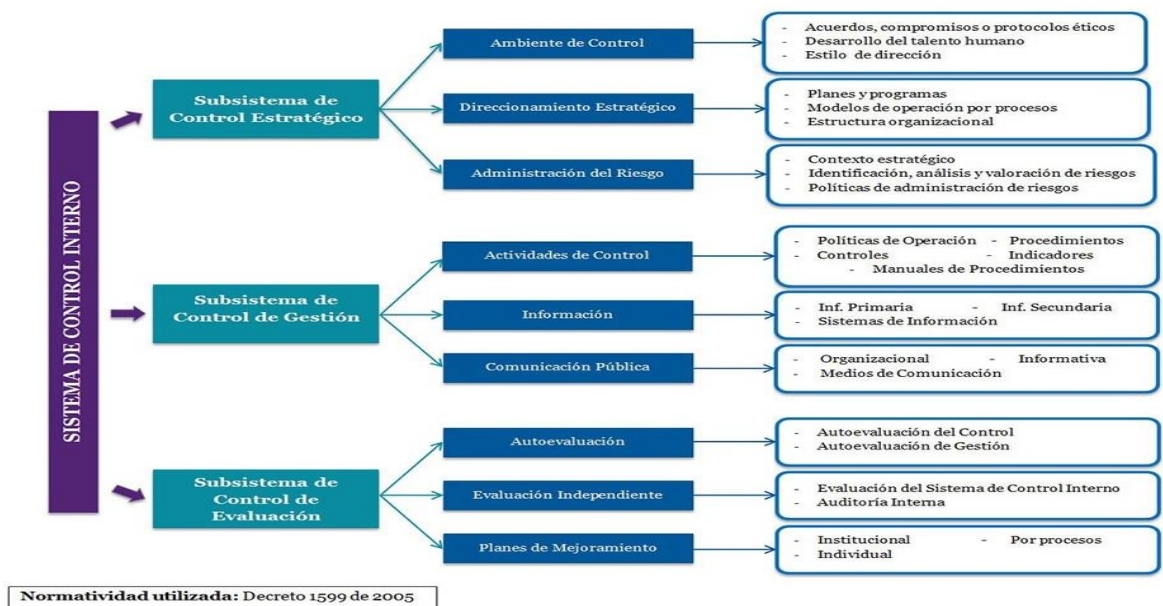
Ilustración 4: Estructura del (MECI) del departamento administrativo de la función pública

Fuente: (estructura el (MECI) del departamento administrativo de la función pública)

Este está compuesto por:

- **2 módulos:** de control de planeación y control. El otro de evaluación y seguimiento.
- **6 componentes:** talento humano, direccionamiento estratégico, administración del riesgo, autoevaluación institucional, auditoría interna y por último planes de mejoramiento.
- **13 elementos:** protocolos éticos, desarrollo del talento humano, planes y proyectos, modelo de operaciones por proceso, estructura organizacional, indicadores de gestión, políticas de operación, políticas de administración del riesgo, identificación del riesgo, análisis y valoración del riesgo, autoevaluación de control, auditoría interna, y finalmente un plan de mejoramiento.
- **1 eje:** el cual es transversal enfocado a la información y comunicación

A demás la ley 87 de 1993 señala que el modelo estándar de control interno es un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales vigentes en aras de alcanzar las metas y objetivos previstos.



(Fuente; Departamento administrativo de la función pública, 2015)

Ilustración 5: Departamento administrativo de la función pública, 2015

Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

2.2.6 LEY 872 DEL 2003

Esta ley establece la creación del sistema de gestión de la calidad para las entidades del Estado, siendo una “herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades” (Ley 872 del 2003).

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 NORMOGRAMA

Para la adecuada implementación de este proyecto de grado que llevado a cabo en la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos de la Gobernación de Cundinamarca, es necesario caracterizar y establecer la normatividad vigente que controla a esta entidad pública y en especial a la dirección.

Teniendo en cuenta que la cantidad de leyes, reglamentos y demás normas son sumamente amplias y extensas me enfocare en elaborar dicho normograma en la mayor brevedad posible, con las principales normas referentes a los temas de mi proyecto de grado como lo es claramente la NTC GP 1000:2009, (MECI) 2014, normas que hablan sobre los derechos humanos, pero también normas relacionadas con las capacitaciones que deben tener los servidores públicos. A continuación se visualizaran dichas normas:

NORMA	DESCRIPCION
NTC GP 1000:2009	Corresponde a un modelo de gestión basado en el modelo de procesos de la norma ISO 9001, con algunas aplicaciones específicas dirigidas al sector público, como uno modelo estándar de control interno.
(MECI) 2014	el modelo estándar de control interno es un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales vigentes en aras de alcanzar las metas y objetivos previstos.
LEY 872 DE 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
La Ley 80 De 1993	La presente Ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales
Ley 87 De 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

Ley 1150 De 2007	La presente ley tiene por objeto introducir modificaciones en la Ley 80 de 1993, así como dictar otras disposiciones generales aplicables a toda contratación con recursos públicos.
Ley 1448 Del 2011	La presente ley tiene por objeto establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3º de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales.
Ley 734 de 2002	El artículo 33 de la Ley 734 de 2002, sobre los Derechos de los servidores públicos, en su numeral 3, estipuló: "Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
LEY 909 DE 2004	La presente ley tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.
LEY 1753 DE 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
Decreto 4100 Del 2011	Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, se modifica la Comisión Intersectorial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario y se dictan otras disposiciones.
Decreto 265 De 2016	Que la Constitución Política establece en los artículos 79, 80 y en el numeral 8 del artículo 95, la obligación del Estado de proteger la diversidad del ambiente, de prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental y el derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano; así mismo consagra como deber de las personas y del ciudadano proteger los recursos culturales y naturales del país, y velar por la conservación de un ambiente sano.
Decreto 682 DE 2001	Por el cual se adopta el plan nacional de formación y capacitación de servidores públicos
Decreto 1510 De 2013	Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública
Decreto 1599 Del 2005	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

Decreto 1567 de 1998	creó el Sistema Nacional de Capacitación, definiéndolo como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios
Decreto 943 Del 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
Decreto 1081 Del 2015	Artículo 1.1.2.1. El Fondo de Programas Especiales para la Paz –Fondo Paz- es una cuenta especial del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, sin personería jurídica, administrada como un sistema separado de cuentas.
Resolución 0550 Del 2015	por medio de la cual se hace un nombramiento en provisionalidad
Constitución Política Colombiana	Es la ley máxima y suprema de un país o estado. En ella se especifican los principales derechos y deberes de sus participantes, y define la estructura y organización del Estado.
Constitución Política Colombiana (El Artículo 298)	Los departamentos tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución
Constitución Política Colombiana (El Artículo 54)	Sobre el derecho a la capacitación, dispone: "Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran
Constitución Política Colombiana (El Artículo 339)	Título XII: "Del Régimen Económico y de la Hacienda Pública", Capítulo II: "De los planes de desarrollo".
Concepto 5607 de 2005	Declara que existe la obligatoriedad de la administración pública de brindar capacitación a sus servidores públicos, para lo cual deberá establecer un reglamento interno en el cual se fijen los criterios y las condiciones para acceder a los programas de capacitación.

Tabla 1: Normograma de la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos

Fuente: (Propia, Normograma de la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos)

CAPITULO III

3.1 DISEÑO METODOLOGICO

Para el desarrollo de este proyecto cabe mencionar que me apoye en una investigación descriptiva y cualitativa mediante la observación directa, arrojando resultados cualitativos y cuantitativos; a lo largo del informe se podrán observar las diferentes graficas que evidencian resultados positivos después de la implementación y divulgación de los manuales, procedimientos y formatos en la dirección de la secretaria de gobierno donde estimo que los resultados obtenidos muestren la aceptación y optima recepción de las actualizaciones y los cambios elaborados en los procesos.

A continuación, describiré el paso a paso que ejecute a través de un cronograma de actividades que me oriente en una forma coherente para el satisfactorio cumplimiento del objetivo general. Así como se menciona en el libro “los principios de la administración científica” (Frederick Taylor 1911). La metodología que se utiliza esta determinada para fundamentar en una serie de pasos, así que para dar el adecuado cumplimiento al diseño metodológico (descriptivo) que se estableció anteriormente. Se definieron tres (3) objetivos específicos, así que serán tres (3) fases para a su vez cumplir con el objetivo general como a continuación se desarrollara.

CAPÍTULO IV

4.1 FASE 1: CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS

1. **OBJETIVO ESPECÍFICO**: Describir los procesos y procedimientos que actualmente realiza la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno.

Para realizar este primer objetivo específico se realizaron las siguientes actividades:

- Reconocer las características fundamentales de la Gobernación De Cundinamarca, la Secretaría De Gobierno y la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.
- Visualizar los formatos físicos y virtuales que se estén manejando actualmente en los procesos que desarrolla la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.
- Elaboración de diagramas de flujo y la caracterización de los procesos según los formatos establecidos por esta entidad que permitan visualizar de manera sencilla y clara los procedimientos la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.
- Elaborar un diagrama Ishikawa por medio del cual se visualice los principales problemas de los procedimientos correspondientes a la dirección.
- Formular un diagrama de Pareto donde se evidencie los valores y frecuencias de las causas que se evidenciaron en el diagrama Ishikawa, con el fin de identificar la problemática que se produce con mayor frecuencia.

4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO: FASE DE RECONOCIMIENTO

“Una Gobernación es una entidad que tiene una función muy importante y es la de administrar los recursos de cada departamento; también se encarga de velar para que estos recursos sean utilizados generando bienestar a todas las personas. Además, se preocupa por cumplir y hacer cumplir las leyes del Gobierno, entre muchas otras cosas”. Gobernación del Huila (2018).

Por consiguiente, podemos indagar en la historia de la Gobernación de Cundinamarca que se encuentra en su página web oficial, donde nos relata la lucha de los primeros hombres y mujeres que tomaron la batuta para reclamar los primeros territorios hoy son bien conocidos como municipios, además de la historia a través del tiempo en la época de la conquista de los españoles y que en su necesidad de mantener el poder fueron obligados a dividir los territorios en unidades políticas administrativas y a denominarlas como Gobernaciones.

Del mismo modo se ve reflejada cada nueva ley, decreto y actas que fueron conformando el departamento como lo fue finalmente el acta de 1813 que se consideró una proclamación de independencia absoluta del departamento, puesto que declaraba "de hoy en adelante, Cundinamarca es un estado libre e independiente, que queda separado para siempre de la Corona y Gobierno de España y de toda otra autoridad que no emane inmediatamente del pueblo o de sus representantes".

En la actualidad tenemos nuestras gobernaciones en todo el territorio nacional y correspondiente a cada departamento, como es el caso de nuestra Gobernación de Cundinamarca, además, de acuerdo a lo estipulado en el plan departamental su misión y visión son:

4.2.1 MISIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

“Es misión del departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad”. Plan de desarrollo departamental (2016-2020).

4.2.2 VISIÓN DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

“Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente”. Plan de desarrollo departamental (2016-2020)



Ilustración 6: Foto de la Gobernación de Cundinamarca

Fuente: Gobernación de Cundinamarca

Además como lo demuestra el artículo 298 de la Constitución Política de Colombia de 1991, donde refiere que el Departamento de Cundinamarca tiene autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución. “El Departamento ejerce funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes”. Gobernación de Cundinamarca (04 de noviembre del 2016)

Así mismo para poder centrarnos en el área de procesos de esta entidad primero debemos realizar una investigación documental de la organización, conocer (ubicación geográfica, generalidades)

4.2.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA:

La Sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca se encuentra ubicada en la Calle 26 N° 51-53, dentro de las instalaciones podemos encontrar cuatro edificaciones donde se encuentran las oficinas de todas las principales entidades del departamento, Bajo la Pirámide usted encuentra las oficinas de la Asamblea Departamental, al costado izquierdo la Torre de Salud y Educación, al costado Derecho la Torre Beneficencia y en la parte posterior de complejo la Torre Central donde se ubica el despacho del Señor Gobernador. En la siguiente ilustración se podrá visualizar la ubicación de la gobernación.

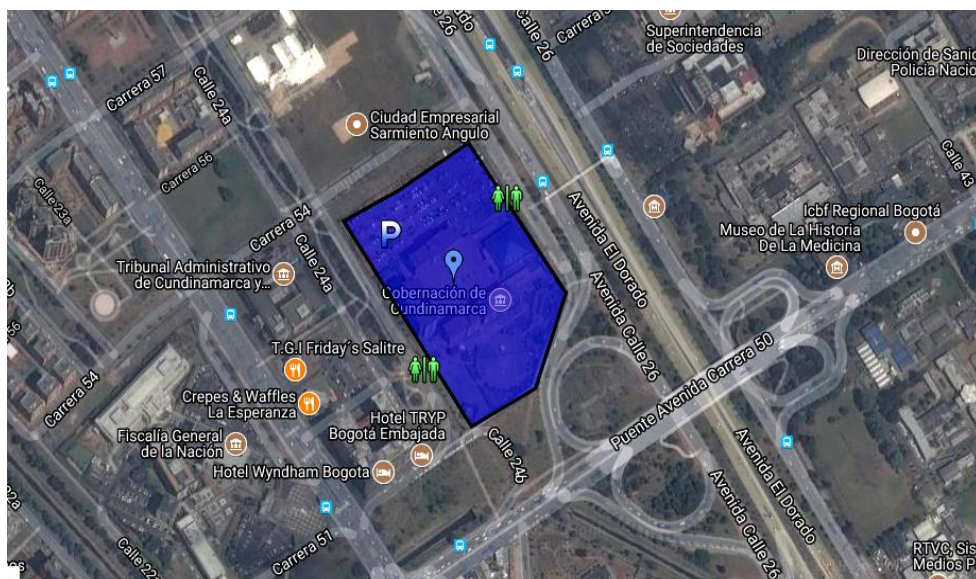


Ilustración 7: Ubicación geográfica de la Gobernación de Cundinamarca

Fuente: Google Maps

4.2.4 GENERALIDADES

La Gobernación de Cundinamarca tiene una marca regional representativa que dice: "Cundinamarca, El Dorado, la leyenda vive" la cual nace con el fin de respaldar a los productores, empresarios y operadores turísticos del departamento, además refleja la cultura, música y costumbres del departamento más importante del país, epicentro del progreso y que busca general mayor sentido de pertenencia de este.



Ilustración 8: logo de la institución

Fuente: Gobernación de Cundinamarca

4.2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

A continuación, visualizaremos la estructura organizacional establecida por el decreto 265 del 2016 para la administración pública del sector central de la Gobernación.

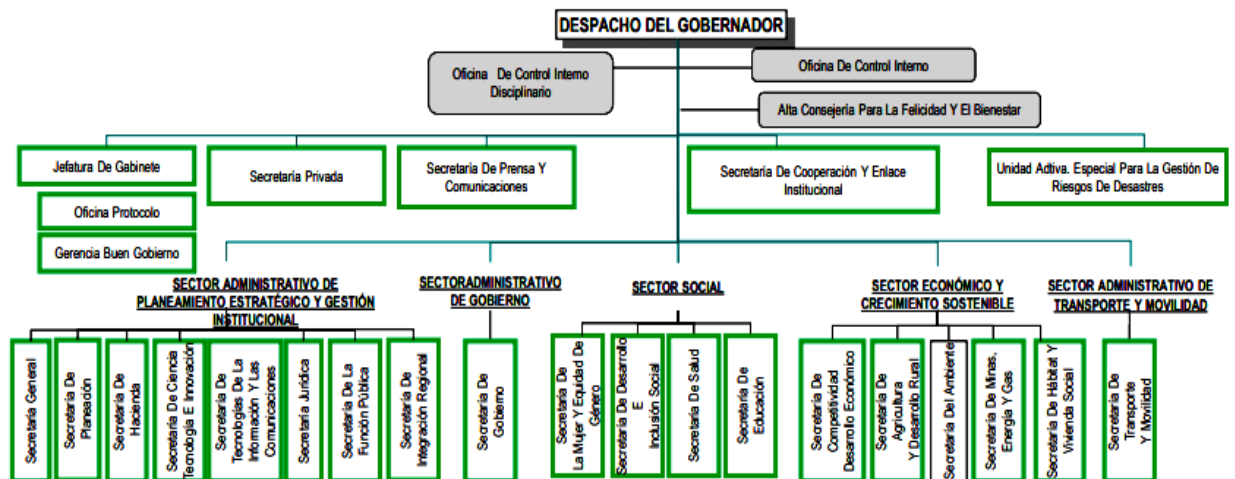


Ilustración 9 : Organigrama de la Gobernación de Cundinamarca; sector central

Fuente: (ISolución, Organigrama de la Gobernación de Cundinamarca; sector central)

Teniendo en cuenta el anterior organigrama establecido en la Gobernación de Cundinamarca, se enfocó en la Secretaría De Gobierno ya que allí está la Dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos en la cual está encaminado este proyecto de grado:

4.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

La Secretaría de Gobierno es una dependencia muy importante dentro de la Gobernación de Cundinamarca, ya que esta debe dirigir, supervisar y articular programas de desarrollo basados en las políticas públicas que permitan afianzar y profundizar los principios del Estado social de derecho, la convivencia y participación ciudadana, la tolerancia, el respeto de los derechos humanos, la paz y la descentralización administrativa en el Departamento. Así como también brindar asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto interno ofreciendo información, asesoría y acompañamiento para el ejercicio de sus derechos. Entre otras importantes tareas que cumple esta secretaria.

4.3.1 MISIÓN Y VISIÓN DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO

De acuerdo con el decreto 265 del 2016 “por medio del cual se establece la estructura de la administración pública departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”. En consecuencia a este decreto se fijan la misión y visión para esta secretaria, las cuales se disponen de la siguiente forma:

- ✓ Es misión de la Secretaría de Gobierno consolidar la convivencia pacífica de los ciudadanos, mediante el respeto y la protección de sus derechos constitucionales; la conservación de la seguridad y el orden público a través de la coordinación interinstitucional; contribuir con la modernización y democratización de las instituciones políticas, la descentralización y promoción de la participación ciudadana; y propiciar el reconocimiento y atención de las víctimas del conflicto interno en condiciones de respeto, consideración y trato digno a las mismas.

4.3.2 OBJETIVOS DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO

Son objetivos de la Secretaría de Gobierno desarrollar en el orden seccional las competencias propias del sistema del Interior, en especial, atender los asuntos relativos a la gobernabilidad, la democracia, los derechos constitucionales, la descentralización, la participación y la convivencia pacífica, alcanzar la colaboración armónica de las dependencias y entidades departamentales para la atención de las víctimas del conflicto interno y la articulación de sus acciones y programas con las políticas del Estado en el marco de la justicia transicional.

4.3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO

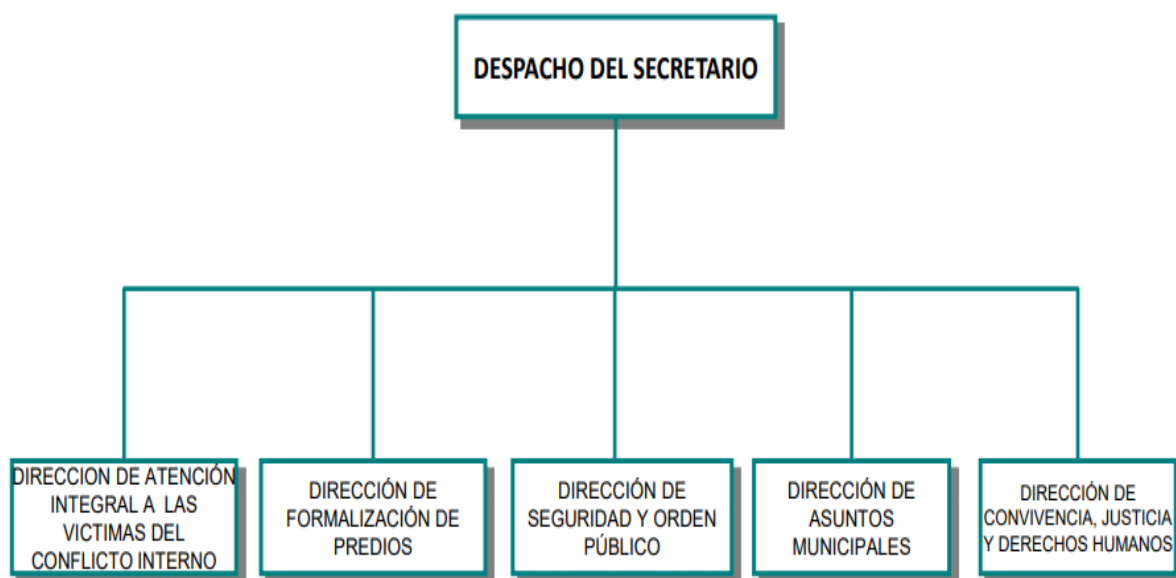


Ilustración 10 : Organigrama de la Gobernación de Cundinamarca; secretaria de gobierno

Fuente: (isolución, Gobernación de Cundinamarca; secretaria de gobierno)

Con el anterior organigrama podemos visualizar específicamente en cual secretaria está constituida la Dirección De Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos en la Gobernación de Cundinamarca. Por lo tanto, daré a conocer de manera puntual la información fundamental de la dirección:

4.4 INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Como anteriormente se mencionó la Dirección De Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos fue establecida para proteger los derechos de cada cundinamarqués y brindar la atención para la vida digna, además partiendo de la proclamación del artículo No.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, Naciones Unidas, 2012), “reconociendo a todos y todas como sujetas(os) de derechos”, esto se puede observar en el plan de desarrollo departamental 2016-2020 adoptado por la Gobernación de Cundinamarca y la participación de presente gobernador Jorge Emilio Rey Ángel.

De manera que esta dirección fue creada con el fin de convertir a Cundinamarca en un ejemplo para el país de desarrollo y atención sostenible tanto en lo individual como en lo colectivo, para esto se requiere de la garantía, protección y restitución de los derechos humanos enmarcados en tratados internacionales, regionales y la Constitución Política Colombiana.

En consecuencia a esto, la dirección se le fue designada al director Gilberto Pedraza Velásquez. Oriundo del municipio de San Bernardo, abogado especializado en derecho constitucional de la Universidad Javeriana, en derecho administrativo de la Universidad Santo Tomás y con estudios de maestría en derecho público (en proceso de grado). Se ha desempeñado como concejal y alcalde del municipio de San Bernardo, inspector de policía y personero delegado en Fusagasugá.



Ilustración 11 : Gilberto Pedraza Velásquez, *Director de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos*

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca)

Ya una vez que se tiene una mejor claridad donde se va a desarrollar este proyecto, se comenzó a elaborar el trabajo de grado realizando el organigrama para la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos como podremos verlo a continuación:

4.4.1 ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

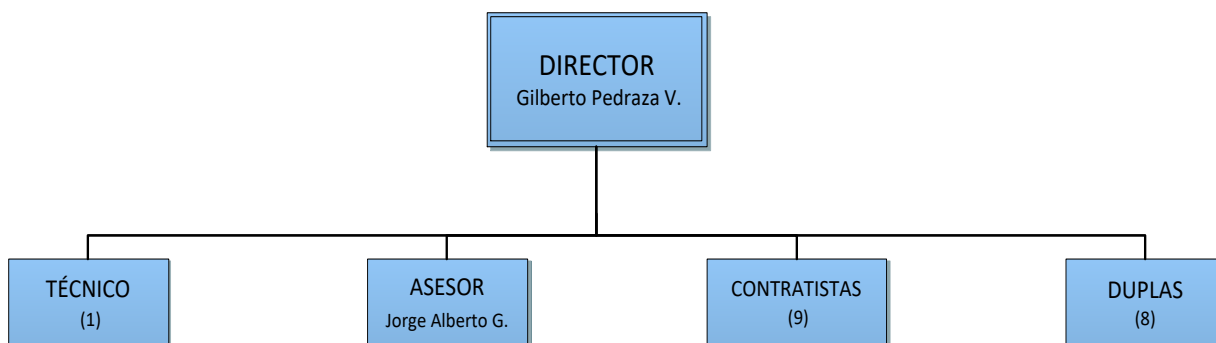


Ilustración 12 : organigrama dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos

Fuente: (propia, organigrama dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos)

Los contratistas de la dirección son hombres y mujeres profesionales, abogados(as), psicólogos(as) y trabajadoras sociales, entre otros. Ahora bien, las duplas están compuestas por dos mujeres casi siempre una abogada y una trabajadora social o también por una abogada y un psicóloga, estas se conforman de manera personalizada dependiendo del proceso que se esté ejecutando con el fin de brindar mayor auxilio a las mujeres cundinamarqueses.

Por otra parte, los contratistas de esta dirección son los encargados del cumplimiento de las metas establecidas por esta. De mismo modo cada contratista es seleccionado(a) de forma en la que cada meta sea idónea para cierto contratista con el fin de esperar el cumplimiento más cercano o total de cada meta que a continuación visualizaremos.

4.4.2 METAS ESTABLECIDAS POR LA DIRECCIÓN

Están establecidas en términos porcentuales con el fin de disminuir los delitos que se comenten en contra de los derechos de los cundinamarqueses, estas son:

PROGRAMA	MR	META DE RESULTADO	SUBPROGRAMA	MP	META PRODUCTO	RESPONSABLE	DIRECCIÓN
MUJER	23	Disminuir en un 5% la proporción de incremento de violencia de género en el departamento de Cundinamarca.	LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES EN CUNDINAMARCA	235	Desarrollar una estrategia para la capacitación y el empoderamiento de mujeres líderes que masifiquen mensajes en el departamento para la prevención de violencias y delitos contra las mujeres	CATALINA ABRIL	C, J y DDHH
REDES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA GESTIÓN LOCAL	71	Incrementar en 50% el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana en el departamento con relación al balance final del cuatrienio anterior	INSTANCIAS TERRITORIALES DE PARTICIPACIÓN	482	Ejecutar articuladamente con la Nación y los territorios la estrategia de defensa y garantía de DDHH en el Departamento, en el marco del Estado Social de Derecho.	JORGE ALBERTO GONZALEZ M.	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	76	Disminución del 20% (2169 delitos) en el número de casos total de la sumatoria de delitos de alto impacto en el departamento (acceso carnal y sexual violento, inducción a la prostitución, delitos relacionados con la protección de la información y los datos, entre otros) al finalizar el cuatrienio.	SERVICIO DE JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO Y TERRITORIAL	515	Fortalecer por medio de 10 procesos de dotación, adecuación o mantenimiento los centros carcelarios y los programas de resocialización de los internos del Departamento a cargo del INPEC y las Alcaldías Municipales.	EDGAR ALEJANDRO CUBILLOS GUTIERREZ	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	80	Reducción de 2 puntos en la tasa de homicidios en el departamento en relación con el dato de cierre 2015 durante el cuatrienio	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	525	Formular y ejecutar una estrategia de comunicación, concienciación y sensibilización desde la educación para los delitos ambientales o contra la fauna y flora	JOSE FRANCISCO LAGOS AVILA	C, J y DDHH
CON TODA SEGURIDAD	82	Reducir en un 48% (952 casos) el número de casos de	GARANTÍA DE DERECHOS	527	Formular y ejecutar un plan de visibilización, sensibilización y	JORGE ALBERTO	C, J y DD.HH

		contravencionales que afectan la convivencia en Cundinamarca al finalizar el cuatrienio.	HUMANOS Y CONVIVENCIA		educación para el reconocimiento de los derechos humanos, la convivencia y la seguridad en el marco del estado social de derecho para grupos étnicos (indígenas, afrodescendientes, negros, raizales, palenqueros, Rom y mulatos entre otros)	GONZALEZ M.	
CON TODA SEGURIDAD	82	Reducir en un 48% (952 casos) el número de casos de contravencionales que afectan la convivencia en Cundinamarca al finalizar el cuatrienio.	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	528	Formular y ejecutar una estrategia de comunicación, sensibilización y educación para el reconocimiento de los derechos humanos en el marco del estado social de derecho para la visibilización de la diversidad sexual en el departamento fomentando la convivencia a partir del respeto y equidad emanados en la Constitución Política de Colombia.	JORGE ALBERTO GONZALEZ M.	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	82	Reducir en un 48% (952 casos) el número de casos de contravencionales que afectan la convivencia en Cundinamarca al finalizar el cuatrienio.	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	529	Crear y desarrollar la estrategia "Habitantes de la vida" para garantía de derechos de los habitantes de calle y en calle en el Departamento.	ANDRES CAMILO NIETO RAMIREZ - ESTELA BARACALDO - MARIA ANGELICA HOYOS R.	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	75	Aumentar en un 40% la incautación de sustancias psicoactivas en el departamento durante el cuatrienio	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	531	Formular e implementar una estrategia integral para prevenir, controlar y combatir el microtráfico en el departamento durante el cuatrienio.	VIVIANA VARGAS NIÑO	C, J y DD.HH

CON TODA SEGURIDAD	77	Disminución del 32% (283 casos) en las violencias contra los niños, niñas y adolescentes del departamento en el cuatrienio	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	532	Crear 4 "Centros de acogida y protección a la mujer en situación de violencia" en el departamento durante el Cuatrienio	CATALINA ABRIL	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	78	Disminuir el 40% (1258 casos) del porcentaje relacionado al número de casos de violencia contra las mujeres	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	533	Crear e implementar una estrategia que facilite el acceso a la denuncia por violencia contra la Mujer en el departamento	MIGUEL ARCANGEL MORENO C. CATALINA ABRIL	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	76	Disminución del 20% (2169 delitos) en el número de casos total de la sumatoria de delitos de alto impacto en el departamento (acceso carnal y sexual violento, inducción a la prostitución, delitos relacionados con la protección de la información y los datos, entre otros) al finalizar el cuatrienio.	GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y CONVIVENCIA	534	Generar la estrategia integral de previsión, prevención y mitigación de la trata de personas con enfoque familiar.	CATALINA ABRIL	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	79	Disminuir en 24% (1412 casos) los casos de violencia intrafamiliar en el departamento durante el cuatrienio	CULTURA CIUDADANA POR LA VIDA Y LA PAZ: UNIDOS PODEMOS MÁS	535	Crear e implementar una (1) estrategia de convivencia y Cultura Ciudadana en Cundinamarca durante el cuatrienio.	ESTELA BARACALDO - MARIA ANGELICA HOYOS - ANDRES CAMILO NIETO	C, J y DD.HH
CON TODA SEGURIDAD	82	Reducir en un 48% (952 casos) el número de casos de contravencionales que afectan la convivencia en Cundinamarca al finalizar el	CULTURA CIUDADANA POR LA VIDA Y LA PAZ: UNIDOS	536	Formular e implementar una estrategia intersectorial para el reconocimiento de las libertades de culto y objeción de conciencia en el departamento en el marco	JORGE ALBERTO GONZALEZ M.	C, J y DD.HH

		cuatrienio.	PODEMOS MÁS		del cumplimiento del artículo 18 y 19 de la Constitución Política de Colombia y en la línea de la garantía de derechos a ciudadanía de Cundinamarca.	
CON TODA SEGURIDAD	82	Reducir en un 48% (952 casos) el número de casos de contravencionales que afectan la convivencia en Cundinamarca al finalizar el cuatrienio.	CULTURA CIUDADANA POR LA VIDA Y LA PAZ: UNIDOS PODEMOS MÁS	537	Establecer 20 pactos por la seguridad, la paz y la vida para establecer compromisos que fomenten la sana convivencia y la colaboración para las estrategias planteadas en el nuevo modelo de seguridad (taxistas, agricultores por productos, estudiantes, transportadores, vendedores, comerciantes, zonas de rumba, propiedad horizontal, entre otros).	MARIA ANGELICA HOYOS R. - ESTELA BARACALDO - ANDRES NIETO RAMIREZ
CON TODA SEGURIDAD	82	Reducir en un 48% (952 casos) el número de casos de contravencionales que afectan la convivencia en Cundinamarca al finalizar el cuatrienio.	CULTURA CIUDADANA POR LA VIDA Y LA PAZ: UNIDOS PODEMOS MÁS	538	Crear la mesa técnica de revisión de Código de Policía Departamental que permita presentar proyectos de ordenanzas y participación en la Nación para los temas relacionados.	VIDAL ROBERTO MENDEZ LASPRIELLA

Tabla 2 : (Metas; dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos

Fuente (Metas; dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos)

4.5 FUNCIONES DE LOS SERVIDORES DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Para la Gobernación de Cundinamarca se establecen las funciones de cada trabajador de esta entidad por medio de la Resolución 0550 del 2015, donde se evidencia claramente sus características del puesto de trabajo como lo son:

- ✓ La identificación del puesto de trabajo.
- ✓ El área o proceso al cual pertenece.
- ✓ El propósito principal del puesto de trabajo.
- ✓ La descripción de las funciones esenciales de cada puesto de trabajo.
- ✓ Conocimientos básicos y esenciales que debe tener el trabajador.
- ✓ Competencias comportamentales.
- ✓ Requisitos de estudios que debe tener el trabajador

Ya que esta resolución es muy extensa puesto que especifica cada puesto de trabajo a nivel global del sector central de la administración pública departamental, vi la necesidad de realizar un trabajo más eficaz y eficiente, por ello diseñe una tabla de fácil comprensión que ilustre las funciones más esenciales que desempeñan los servidores públicos pertenecientes específicamente a la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos en aras al cumplimiento de las metas estipuladas por esta dirección que se verán en el avance de este proyecto.

Ahora bien, por razón de la resolución 0550 del 2015, no existen formatos como tal para la elaboración de las funciones concretas de cada departamento administrativo, de las secretarías, de las direcciones y de ninguna dependencia existente en la Gobernación de Cundinamarca, por ello planteo para la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos un formato de funciones muy sencillo de entender para cada empleado de esta dirección. En consecuencia, a esto a continuación mostrare

CARGO	FUNCIONES
DIRECTOR	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar las diferentes actividades de la dirección. ➤ Garantizar el cumplimiento de las metas de la dirección. ➤ Representar a la secretaria en las actividades departamentales, nacionales y demás enfocadas a los derechos humanos. ➤ Coordinar las actividades con los entes departamentales relacionados con los derechos humanos. ➤ coordinar a las actividades del asesor, el técnico, contratistas y duplas de la dirección
ASESOR	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar las sesiones del comité departamental de los derechos humanos. ➤ Supervisar las actividades de manera mensual que realizan los contratistas y duplas. ➤ Articular diferentes temas con las entidades territoriales referente a los derechos humanos. ➤ Representar la dirección en diferentes reuniones dirigidas a los derechos humanos. ➤ Supervisa la contratación de los contratistas.
TECNICO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar apoyo administrativo a la dirección. ➤ Redactar y leer cartas para la dirección. ➤ Coordinar y supervisar las reuniones de la dirección. ➤ Realizar labores de archivo y documentación para la dirección. ➤ Realizar y recibir llamadas dirigidas para la dirección.
CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Articular las políticas públicas de los derechos humanos de la nación a los territorios. ➤ Coordinar con los municipios del departamento para

	<p>realizar las capacitaciones asía los derechos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar las encuestas a las funcionarios públicos y los cundinamarqueses en general para realizar el diagnostico de los derechos humanos en el departamento. ➤ asistir a las reuniones realizadas por los comités de derechos humanos del departamento
DUPLAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitar a las mujeres del departamento en la prevención de los derechos humanos. ➤ Atender las denuncias de violación a las mujeres del departamento. ➤ Asesorar y brindar acompañamiento a las mujeres que se le han violados sus derechos. ➤ Realizar el seguimiento a las mujeres que han sido vulneradas desde el inicio de la demanda hasta la culminación de esta. ➤ Brindar asesoría psicológica y legal a las mujeres del departamento.

Tabla 3: tabla de funciones de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos

Fuente: (propia, tabla de funciones de la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos)

4.6 FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS

La Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos establecida por la Secretaria de Gobierno en la Gobernación de Cundinamarca a través de sus metas mencionadas anteriormente dispone de cuatro grandes procesos fundamentales los cuales son:

1. Capacitación a los cundinamarqueses en los derechos humanos
2. Diagnóstico de la vulneración a los derechos humanos en el departamento
3. Asesoría y apoyo a las mujeres del departamento en estado de vulnerabilidad
4. Alerta temprana de amenazas a los líderes sociales.

Es de suma importancia resaltar que según el estado de vulneración en cualquiera de los 116 municipios que conforman el departamento de Cundinamarca, existen dos modalidades de formación y capacitación en el tema de los derechos humanos, una es cuando dispone el servidor público (alcalde, personero, líder social entre otros) y solicita la capacitación sobre los derechos humanos para su municipio o a un lugar específico de este. La segunda modalidad se da cuando la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos brinda la formación sobre este tema, esto se produce después de realizar un estudio estadístico previo al municipio a través de encuestas realizadas a cada municipio.

Ya que después de realizar dicho estudio estadístico en base a las encuestas que se visualizaran posteriormente en este trabajo de grado. Se analiza la información suministrada para garantizar de esta manera el adecuado cumplimiento a la ley, a la constitución política Colombiana pero también a la declaración universal de los derechos humanos.

Pero no solo ante estos entes de control sino a su vez a cada cundinamarqués que tiene este tipo de necesidad, asimismo en base a estos estudios estadísticos se ha podido concluir que hay mayor vulneración a los derechos humanos en los municipios más grandes del departamento, y esto se da claramente puesto que va directamente relacionado con la cantidad de habitantes de este. Por consiguiente se ha determinado que los municipios que presentan más complicaciones en este tema de los derechos humanos según la dirección son: Soacha, Zipaquirá, Cota, Chía, Madrid, Funza, Mosquera y Facatativá.

En cuanto a los flujogramas de la dirección, se encontró documentado un solo proceso como es el de la Capacitación a los cundinamarqueses en los derechos humanos. Que a continuación se ilustrara en el formato adoptado por el sistema de información de la Gobernación de Cundinamarca.

4.6.1 FORMATO DE FLUJOGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Nombre Proceso	FORTALECIMIENTO TERRITORIAL	Código	
Nombre Procedimiento	EJECUCIÓN ESTRATEGIA DE DEFENSA Y GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS	Versión	1
		Fecha de Aprobación	Noviembre

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de los DD HH en el territorio del Departamento de Cundinamarca.

2. ALCANCE:

Disponer de un instrumento público, con lineamientos fundamentales para la defensa y garantía de los DD HH.

3. TERMINOLOGÍA:

- **DDHH: Derechos Humanos.**
- **DIH:** Derecho Internacional Humanitario
- **ENGDDHH:** Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037
- **PIDDHH:** Política Integral de DD HH
- **EDDHH:** Enfoque en Derechos Humanos
- **ED:** Enfoque diferencial.
- **CDDHH:** Comité Departamental de Derechos Humanos
- **PDUPM:** Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más

4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

Teniendo en cuenta los parámetros constitucionales y legales para la garantía y defensa de los derechos humanos, especialmente los consagrados en el título segundo "De los derechos, las garantías y los deberes", la Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037 y en el marco de la Ordenanza 006 de 2016, por la cual se aprueba el plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos Más", se debe coordinar la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de DDHH con enfoques diferencial y de DDHH, en el Departamento de Cundinamarca, cuyo propósito es el de plantear estrategias, líneas de acción, programas y proyectos encaminados a prevenir y proteger los derechos constitucionales por amenazas o vulneraciones provenientes de cualquier actor público o privado.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

Constitución Política de 1991. Título II
Decreto 1081 de 2015, Modificado por el decreto 1832 de 2017.
Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH

6. ANEXOS

--

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1	Convocatoria Comité Departamental de DD HH	Oficios de convocatoria a integrantes del Comité Dptal para socializar estrategia a ejecutar para la garantía y defensa de los DD HH	Secretaria Ejecutiva – Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Oficios de Convocatoria
2	Comité de Departamental de DD HH	Socialización estrategia a ejecutar vigencia siguiente. Aportes de cada una de las entidades miembros del comité.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión
3	Elaboración del Documento final de la estrategia para la ejecución	Elaborar el Documento final	Profesional- Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
4	Implementación y Seguimiento de la estrategia	Estrategia vigencia correspondiente	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Oficios, actas
5	Seguimiento y evaluación estrategia	Informe	Director de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Gilberto Pedraza Cargo: Director Fecha: Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Jairo Martínez Cruz Cargo: Secretario de Despacho Fecha:

Tabla 4: flujograma, dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos

Fuente: (flujograma, dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos)

Basándose en el anterior formato donde se evidencia la falta de notación y símbolos necesarios para la elaboración estructural adecuada de los flujogramas para así tener claridad la estructura lógica consecucional de los procedimientos. Adicionalmente solo se evidencia un proceso que realiza la dirección.

4.7 ELABORACIÓN DE LOS FLUJOGRAMAS DE PROCESOS REALIZADOS POR LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Por ende se da inició con la creación de los flujogramas correspondientes a la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos con los cuatro ejes fundamentales de esta, donde se ve de manera clara y eficiente y eficaz los procesos que se llevan a cabo. Además se presentaran en forma de propuesta para la mejora en la documentación de esta dirección.

4.7.1 FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA LAS CAPACITACIONES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Nombre Proceso	FORTALECIMIENTO TERRITORIAL	Código	0001
Nombre Procedimiento	EJECUCIÓN ESTRATEGIA DE DEFENSA Y GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS	Versión	1
		Fecha de Aprobación	Noviembre

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de los DD HH en el territorio del Departamento de Cundinamarca.

2. ALCANCE:

Disponer de un instrumento público, con lineamientos fundamentales para la defensa y garantía de los DD HH.

3. TERMINOLOGÍA:

- **DDHH: Derechos Humanos.**
- **DIH:** Derecho Internacional Humanitario
- **ENGDDHH:** Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037
- **PIDDHH:** Política Integral de DD HH
- **EDDHH:** Enfoque en Derechos Humanos
- **ED:** Enfoque diferencial.
- **CDDDDHH:** Comité Departamental de Derechos Humanos
- **PDUPM:** Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más

4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

Teniendo en cuenta los parámetros constitucionales y legales para la garantía y defensa de los derechos humanos, especialmente los consagrados en el título segundo "De los derechos, las garantías y los deberes", la Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037 y en el marco de la Ordenanza 006 de 2016, por la cual se aprueba el plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos Más", se debe coordinar la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de DDHH con enfoques diferencial y de DDHH, en el Departamento de Cundinamarca, cuyo propósito es el de plantear estrategias, líneas de acción, programas y proyectos encaminados a prevenir y proteger los derechos constitucionales por amenazas o vulneraciones provenientes de cualquier actor público o privado.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

6. ANEXOS

Constitución Política de 1991. Título II

Decreto 1081 de 2015, Modificado por el decreto 1832 de 2017.

Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH

Ordenanza 006 de 2016

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1			Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
2		De acuerdo a la necesidad de la capacitación sobre el tema se brinda la prioridad a dicho municipio	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión
3		Cada servidor público en los 116 municipios tiene el deber de informar su estado en el aspecto de los derechos a cada ciudadano para así mismo evaluar la necesidad de solicitar la capacitación de este tema.	Profesional-Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
4		Cuando llega la denuncia de un caso de violación a los derechos de cada Cundinamarqués esta debe ser remitida a la dirección	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento Oficios, actas
5		Se debe definir si son Estudiantes, Servidores públicos, Líderes sociales y/o Comunidad en general.	Director de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
6		Determinar la cantidad de personas a las cuales se les va a la brindar la capacitación.	Profesional-Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
7		Se determina el Lugar, si hay o no Refrigerio, el Material metodológico y Recursos audiovisuales necesarios para la capacitación.	Profesional-Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión

8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Asignar al contratista de la dirección</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Asignar al contratista más idóneo para realizar la capacitación de la dirección	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Desplazarse al lugar de la conferencia/ charla</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Desplazarse al lugar de la conferencia/ charla	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Enseñar y formar sobre los derechos humanos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Finalmente capacitar y formar sobre los derechos	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión
11	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block;">FIN</div>			

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Yisel Darly Laiton G. Cargo: Estudiante Fecha: 05 marzo del 2018	Nombre: Jorge Alberto González Cargo: Asesor Fecha: 16 marzo 2018 Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Jairo Martínez Cruz Cargo: Secretario de Despacho Fecha: 16 marzo del 2018

Tabla 5: flujograma de procesos para las capacitaciones realizadas por la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos

Fuente: (Propia, flujograma de procesos para las capacitaciones realizadas por la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.)

4.7.2 FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA LA ELABORACION DEL DIAGNOSTICO REALIZADO POR LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Nombre Proceso

FORTALECIMIENTO TERRITORIAL

Código

0002

Nombre Procedimiento

EJECUCIÓN ESTRATEGIA DE DEFENSA Y GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS

Versión

1

Fecha de Aprobación

Noviembre

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de los DD HH en el territorio del Departamento de Cundinamarca.

2. ALCANCE:

Disponer de un instrumento público, con lineamientos fundamentales para la defensa y garantía de los DD HH.

3. TERMINOLOGÍA:

- **DDHH: Derechos Humanos.**
- **DIH:** Derecho Internacional Humanitario
- **ENGDDHH:** Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037
- **PIDDHH:** Política Integral de DD HH
- **EDDHH:** Enfoque en Derechos Humanos
- **ED:** Enfoque diferencial.
- **CDDHH:** Comité Departamental de Derechos Humanos
- **PDUPM:** Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más

4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

Teniendo en cuenta los parámetros constitucionales y legales para la garantía y defensa de los derechos humanos, especialmente los consagrados en el título segundo "De los derechos, las garantías y los deberes", la Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037 y en el marco de la Ordenanza 006 de 2016, por la cual se aprueba el plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos Más", se debe coordinar la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de DDHH con enfoques diferencial y de DDHH, en el Departamento de Cundinamarca, cuyo propósito es el de plantear estrategias, líneas de acción, programas y proyectos encaminados a prevenir y proteger los derechos constitucionales por amenazas o vulneraciones provenientes de cualquier actor público o privado.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

Constitución Política de 1991. Título II

Decreto 1081 de 2015, Modificado por el decreto 1832 de 2017.

6. ANEXOS

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1				
2		Los funcionarios de la dirección de elaborar las encuestas de forma estándar relacionada a los derechos humanos.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
3		Comunicarse con el servidor público y/o personero de cada municipio para programar el lugar y el día de la vista.	Profesional-Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
4		Se agenda la jornada para que la dirección pueda aplicar la encuesta a la población en general.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
5		Asignar al contratista idóneo para ir al municipio a aplicar la encuesta.	Director de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
6		Cuando se coordina con el municipio el día y el lugar se aplica la encuesta a la población en general y a los servidores públicos encargados del municipio.	Profesional-Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
7		Una vez aplicada la encuesta, inmediatamente se debe realizar la tabulación de las respuestas obtenidas.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
8		Estas respuestas llegan a la dirección y allí se digitalizan para tener un mayor control de estas y evidencias documentales.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
9		Una vez tabuladas y analizadas las respuestas se debe tomar las decisiones pertinentes para el bienestar del municipio.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión

10		La dirección en base a los resultados obtenidos, ve la necesidad de ir al municipio para capacitar sobre los derechos humanos.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
11		El fin de la dirección es tener un control permanente en el departamento para el cumplimiento de los derechos y siempre abra capacitaciones	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
12				

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Yisel Darly Laiton Cargo: Estudiante Fecha: 05- marzo / 2018	Nombre: Gilberto Pedraza Cargo: Director Fecha: 16 marzo del 2018 Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Jairo Martinez Cruz Cargo: Secretario de Despacho Fecha: 16 marzo del 2018

Tabla 6 : flujograma para la elaboración del diagnóstico de los municipios, desarrollados por la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos

Fuente: (propia, flujograma para la elaboración del diagnóstico de los municipios, desarrollados por la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.)

4.7.3 FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA LA ASESORÍA Y APOYO BRINDADO A LAS MUJERES POR LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. .

Nombre Proceso	FORTALECIMIENTO TERRITORIAL	Código	0003
Nombre Procedimiento	EJECUCIÓN ESTRATEGIA DE DEFENSA Y GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS	Versión	1
		Fecha de Aprobación	Noviembre

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de los DD HH en el territorio del Departamento de Cundinamarca.

2. ALCANCE:

Disponer de un instrumento público, con lineamientos fundamentales para la defensa y garantía de los DD HH.

3. TERMINOLOGÍA:

- **DDHH: Derechos Humanos.**
- **DIH:** Derecho Internacional Humanitario
- **ENGDDHH:** Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037
- **PIDDHH:** Política Integral de DD HH
- **EDDHH:** Enfoque en Derechos Humanos
- **ED:** Enfoque diferencial.
- **CDDHH:** Comité Departamental de Derechos Humanos
- **PDUPM:** Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más

4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

Teniendo en cuenta los parámetros constitucionales y legales para la garantía y defensa de los derechos humanos, especialmente los consagrados en el título segundo "De los derechos, las garantías y los deberes", la Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037 y en el marco de la Ordenanza 006 de 2016, por la cual se aprueba el plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos Más", se debe coordinar la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de DDHH con enfoques diferencial y de DDHH, en el Departamento de Cundinamarca, cuyo propósito es el de plantear estrategias, líneas de acción, programas y proyectos encaminados a prevenir y proteger los derechos constitucionales por amenazas o vulneraciones provenientes de cualquier actor público o privado.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

Constitución Política de 1991. Título II

Decreto 1081 de 2015, Modificado por el decreto 1832 de 2017.

6. ANEXOS

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1	<pre> graph TD A[ASESORÍA Y APOYO A LAS MUJERES] --> B[Se conforman las duplas] B --> C{Prevenición} C -- Si --> D[Se coordina las capacitaciones] C -- No --> E{Protección} D --> F[Se coordina la logística con el municipio.] F --> G[Se previene futuras violaciones] G --> E E --> H[Recepción de la demanda] H --> I{Clasificar el tipo de demanda} I --> J[Se coordina la visita al municipio] </pre>		Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	
2		Se conforman las duplas	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión
3		En la dirección existen dos procesos que realizan las duplas uno de ellos es la Prevenición y el otro es la protección que más adelante se evidenciara.	Profesional-Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
4		En el proceso de prevención es necesario coordinar las capacitaciones en los municipios.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Oficios de Convocatoria
5		Para realizar las capacitaciones sobre el tema de los derechos humanos es necesario definir la logística.	Director de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
6		El fin de este proceso es prevenir futuras violaciones a las mujeres cundinamarqueses.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
7		El segundo procesos se conoce como protección y esto ocurre cuando ya ha sido violentado algún derecho de la mujer.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
8		La mujer realiza la demanda en su municipio correspondiente	Servidores y Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
9		Llega la demanda a la dirección y esta es clasificada según su gravedad	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
10		Las duplas deben coordinar la visita al municipio para conocer a la mujer que realizo la demanda	Servidores y Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión

11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> La dupla presta la asesoría y apoyo a la mujer ↓ </div>	La dupla conformada por una abogada y una psicóloga o una abogada y una trabajadora social presta la asesoría pertinente	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
12	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Se hace seguimiento a la mujer ↓ </div>	Se debe realizar el seguimiento adecuado a cada mujer vulnerada.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
13	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> FIN </div>			

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Yisel Darly Laiton Cargo: Estudiante Fecha: 05 – marzo / 2018	Nombre: Gilberto Pedraza Cargo: Director Fecha: 16 marzo del 2018 Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Jairo Martínez Cruz Cargo: Secretario de Despacho Fecha: 16 marzo del 2018

Tabla 7: flujograma de la asesoría y apoyo a las mujeres realizada por la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos

Fuente: (Propia, flujograma de la asesoría y apoyo a las mujeres realizada por la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos)

4.7.4 FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA LA ALERTA TEMPRANA A AMENAZAS A LIDERES SOCIALES, POR LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Nombre Proceso

FORTALECIMIENTO TERRITORIAL

Código

0004

Nombre Procedimiento

EJECUCIÓN ESTRATEGIA DE DEFENSA Y GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS

Versión

1

Fecha de Aprobación

Noviembre

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de los DD HH en el territorio del Departamento de Cundinamarca.

2. ALCANCE:

Disponer de un instrumento público, con lineamientos fundamentales para la defensa y garantía de los DD HH.

3. TERMINOLOGÍA:

- **DDHH: Derechos Humanos.**
- **DIH:** Derecho Internacional Humanitario
- **ENGDDHH:** Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037
- **PIDDHH:** Política Integral de DD HH
- **EDDHH:** Enfoque en Derechos Humanos
- **ED:** Enfoque diferencial.
- **CDDHH:** Comité Departamental de Derechos Humanos
- **PDUPM:** Plan de Desarrollo Unidos Podemos Más

4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

Teniendo en cuenta los parámetros constitucionales y legales para la garantía y defensa de los derechos humanos, especialmente los consagrados en el título segundo "De los derechos, las garantías y los deberes", la Estrategia Nacional para la Garantía de los DD HH 2014 – 2037 y en el marco de la Ordenanza 006 de 2016, por la cual se aprueba el plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos Más", se debe coordinar la ejecución de la estrategia de defensa y garantía de DDHH con enfoques diferencial y de DDHH, en el Departamento de Cundinamarca, cuyo propósito es el de plantear estrategias, líneas de acción, programas y proyectos encaminados a prevenir y proteger los derechos constitucionales por amenazas o vulneraciones provenientes de cualquier actor público o privado.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

Constitución Política de 1991. Título II

Decreto 1081 de 2015, Modificado por el decreto 1832 de 2017.

6. ANEXOS

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1	ALERTA TEMPRANA A AMENAZAS ↓			
2	Recepción de la denuncia ↓	El líder inmediatamente después de recibir la amenaza debe realizar la denuncia pertinente.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión
3	Clasificar el tipo de demanda ↓	Se debe clasificar el tipo y grave de la demanda para así mismo tomar las decisiones más adecuadas para proteger la vida del líder social o comunal.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Documento
4	Asignar el funcionario adecuado para realizar la visita ↓	La dirección debe delegar inmediatamente después de que se conozca la denuncia se debe delegar un funcionario para garantizar el cuidado y protección de la persona afectada.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
5	Realizar la visita al líder ↓	El funcionario se dirige rápidamente al municipio, barrio, vereda o el lugar específico donde se encuentre el líder amenazado.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Acta de Reunión
6	Coordinar una reunión con el comité de derechos humanos ↓	Se coordina una reunión con el comité de derechos humanos	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
7	Tomar las acciones preventivas ↓	Se debe tomar las acciones preventivas en función al cuidado del líder y su familia si hace falta.	Dirección de Convivencia, Justicia y DD HH	Informes de Gestión
8	FIN			

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Yisel Darly Laiton Cargo: Estudiante Fecha: 05-marzo/2018	Nombre: Gilberto Pedraza Cargo: Director Fecha: 16 marzo del 2018 Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Jairo Martínez Cruz Cargo: Secretario de Despacho Fecha: 16 marzo del 2018

Tabla 8 : flujograma del proceso a alertas tempranas a amenazas a los líderes, realizado por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos

Fuente: (Propia, flujograma del proceso a alertas tempranas a amenazas a los líderes, realizado por la dirección de convivencia, justicia y derechos humanos.)

Con la elaboración de estos flujogramas se contribuyó a la documentación de los procesos que se realizan en la Dirección De Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos y al cumplimiento de las normas que exigen la documentación de dichos procedimientos como se puede ver en la NTC GP 1000:2009 en su numeral 4.2 donde nos habla de la gestión documental. “Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento”. (NTC GP 1000:2009)

Adicionalmente se realizó la caracterización de los procesos basados en el ciclo (PHVA), también requerido por la norma técnica colombiana GP 1000:2009 en su numeral 1.3 donde habla sobre “compatibilidad con otros sistemas de gestión, de control, normas y políticas” puesto que “es una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC)” Gerencia 2018. A continuación se visualizara la caracterización de los procesos que competen a la Dirección en la cual se realizó este proyecto de grado.



4.8 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

CARACTERIZACION DE PROCESO	CODIGO: M-FT-CA-001
	VERSION: : 5
	VIGENCIA:

FORTALECIMIENTO TERRITORIAL

OBJETIVO DEL PROCESO

Fortalecer las capacidades institucionales de gobernabilidad del departamento mediante la gestión de la convivencia de los ciudadanos y el orden público; la promoción y protección de los derechos constitucionales; la descentralización y promoción de la participación ciudadana; la gestión del riesgo de desastres, legalización de la propiedad inmueble, y la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto interno para mejorar la calidad de vida de los cundinamarqueses.

ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con la identificación de las necesidades o requerimientos de apoyo para la gobernabilidad del Departamento y termina con la evaluación de los resultados y la toma de acciones.

LIDER(ES) DEL PROCESO

Secretaría de Despacho- 020-00 Secretaría de Gobierno

PROVEEDOR	ENTRADA	MACROACTIVIDADES/ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Direccionamiento Estratégico y Articulación Gerencial	Plan de Desarrollo Departamental	Formular el Plan de Acción según lo establecido en el procedimiento E-DEAG-PR-003	Plan Operativo Anual de Inversiones elaborado en SAP- POAI	Direccionamiento Estratégico y Articulación Gerencial
Gestión de la Mejora Continua	Información del contexto	Identificar, Valorar y aplicar políticas de Gestión de Riesgo, según lo establecido en la guía E-GMC-GUI-002 Guía para la gestión del Riesgo	E-GMC-FR-001 Identificación de Riesgos diligenciado	Gestión de la Mejora Continua Evaluación y Seguimiento

HACER				
Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadana de Cundinamarca	Resultados y proyecciones	Coordinar a nivel territorial las acciones para el mantenimiento del orden público, convivencia, participación y seguridad ciudadana, según lo establecido en el protocolo M-FT-PRO-005 Jornadas de Apoyo al Desarrollo.	Informes del Observatorio de seguridad y convivencia ciudadana de Cundinamarca	Comunidad Querellante-Querellado
Personerías Municipales Víctimas del Conflicto Armado Inspectores de Policía y Corregidos	Requerimientos Base de datos	Coordinar la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto interno según lo establecido en el Procedimiento M-FT-PR-006	Circulares Actas Planillas	Víctimas del Conflicto Armado
VERIFICAR				
Gestión de la Mejora Continua	Entradas para la Revisión al Desempeño del Proceso	Realizar la Revisión al Desempeño del proceso, de acuerdo con el procedimiento E-GMC-PR - 005 Revisión al desempeño del proceso y revisión por la dirección	Revisión al Desempeño del proceso diligenciado y compromisos	Gestión de la Mejora Continua
Todos los Procesos de SIGC Entidades externas	encuesta de satisfacción de los usuarios de la gobernación de Cundinamarca	Realizar la encuesta al usuario según lo establecido en la M-AC-GUI-002 Guía de Medición de la Satisfacción de los Usuarios	Encuesta diligenciada	Atención al Ciudadano
ACTUAR				
Usuarios	No	Gestionar las No conformidades, según	Acciones	

Todos los Procesos de SIGC	Conformidades por procesos E-GMC-FR-011 Registro de Producto y/o Servicio no Conforme	lo establecido en los procedimientos E-GMC-PR-003 Acciones Correctivas y Preventivas y E-GMC-PR-004 Control de Producto y/o Servicio no Conforme.	correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora Planes de mejoramiento Oportunidades de Mejora	Todos los Procesos de SIGC
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		RECURSO HUMANO		AMBIENTE DE TRABAJO
Instalaciones físicas, software , Hardware, Estaciones de trabajo en red, Isolucion, Internet, Sistema de Información Mercurio		Directivos, Asesores, Profesionales, Técnicos, Asistenciales y contratistas.		Áreas de trabajo adecuados para clientes internos y atención a clientes externos, iluminación adecuada, ventilación apropiada, diseño funcional y ergonómico de puestos de trabajo para minimizar los factores de riesgo ocupacional
REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000 Y MECI				
NTC GP 1000:2009 -ISO 9001:2008		MECI 1000:2014		
NTC GP 1000:2009 • 4.2.3 Control de documentos • 4.2.4 Control de los registros • 5.5.3 Comunicación interna • 6.1 Provisión de los recursos • 7.2 Procesos relacionados con el cliente • 7.3 Diseño y desarrollo • 7.4 Adquisición de bienes y servicios		<ul style="list-style-type: none"> • 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión • 2. Subsistema de Control de Gestión • 3. Eje Transversal de Información y Comunicación 		
		SISTEMA/ MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION		
		<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Administrativa • Gestión Financiera • Gestión Misional y de Gobierno • Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano 		

- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 8 Medición, análisis y mejora
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.3 Control del producto y/o servicio No conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora
- 8.5.2 Acción correctiva.
- 8.5.3 Acción preventiva
- NORMA ISO 9001:2015**
- 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1 Recursos
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
- 8 Operación
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y Provisión del

servicio			
<ul style="list-style-type: none"> • 8.6 Liberación de los productos y servicios • 8.7 Control de las salidas no conformes • 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación • 10.2 No Conformidades y Acción Correctiva • 10.3 Mejora Continua 			
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO			
DOCUMENTOS EXTERNOS	DOCUMENTOS INTERNOS	NORMOGRAMA	FORMATOS/REGISTROS
Ver	Ver.....	Ver....	Ver.....
ELABORO		REVISO	REVISO
NOMBRE: Yisel Darly Laiton G.		NOMBRE: Jorge Alberto Gonzales	NOMBRE: Gilberto Pedraza Velásquez
CARGO: Estudiante		CARGO: Asesor	CARGO: Director
FECHA: 02 marzo 2018		FECHA: 02 marzo 2018	FECHA: 02 marzo 2018
FECHA	VERSION	CAMBIO	MOTIVO

Tabla 9 :, caracterización de los procesos de fortalecimiento territorial, basados en los procesos de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos)

Fuente: (ISolución, caracterización de los procesos de fortalecimiento territorial, basados en los procesos de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos)

4.9 DIAGRAMA ISHIKAWA

Un Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Causa Efecto (conocido también como Diagrama de Espina de Pescado dada su estructura) consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, lo cual la convierte en una herramienta de la Gestión de la Calidad ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

Por consiguiente, se basó en esta herramienta fundamental en la gestión a una mejora continua en cualquier organización grande, mediana, pequeña o micro y demás estructuras económicas de producción y servicio. Por ende se elaboró el diagrama de Ishikawa dirigido y basado a los requerimientos de la Dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos de la Secretaria de Gobierno, donde se ilustrara de manera clara las problemáticas que se viven en esta dirección, no solo por el hecho de ser una dirección relativamente “nueva” en la Gobernación de Cundinamarca, sino también por la falta de personal, capacitaciones y recursos idóneos necesarios para la mejora y calidad de los servicios que ofrece esta dirección al departamento. Además a gracias a este diagrama podemos:

- ✓ Concentrar el esfuerzo del equipo en la resolución de un problema complejo.
- ✓ Identificar todas las causas, así como las causas raíz para cada efecto, problema o condición específica.
- ✓ Analizar y relacionar algunas de las interacciones entre los factores que están afectando un proceso en particular o efecto.
- ✓ Permite la acción correctiva.

A continuación se evidenciara el diagrama de pescado generado por la dirección:

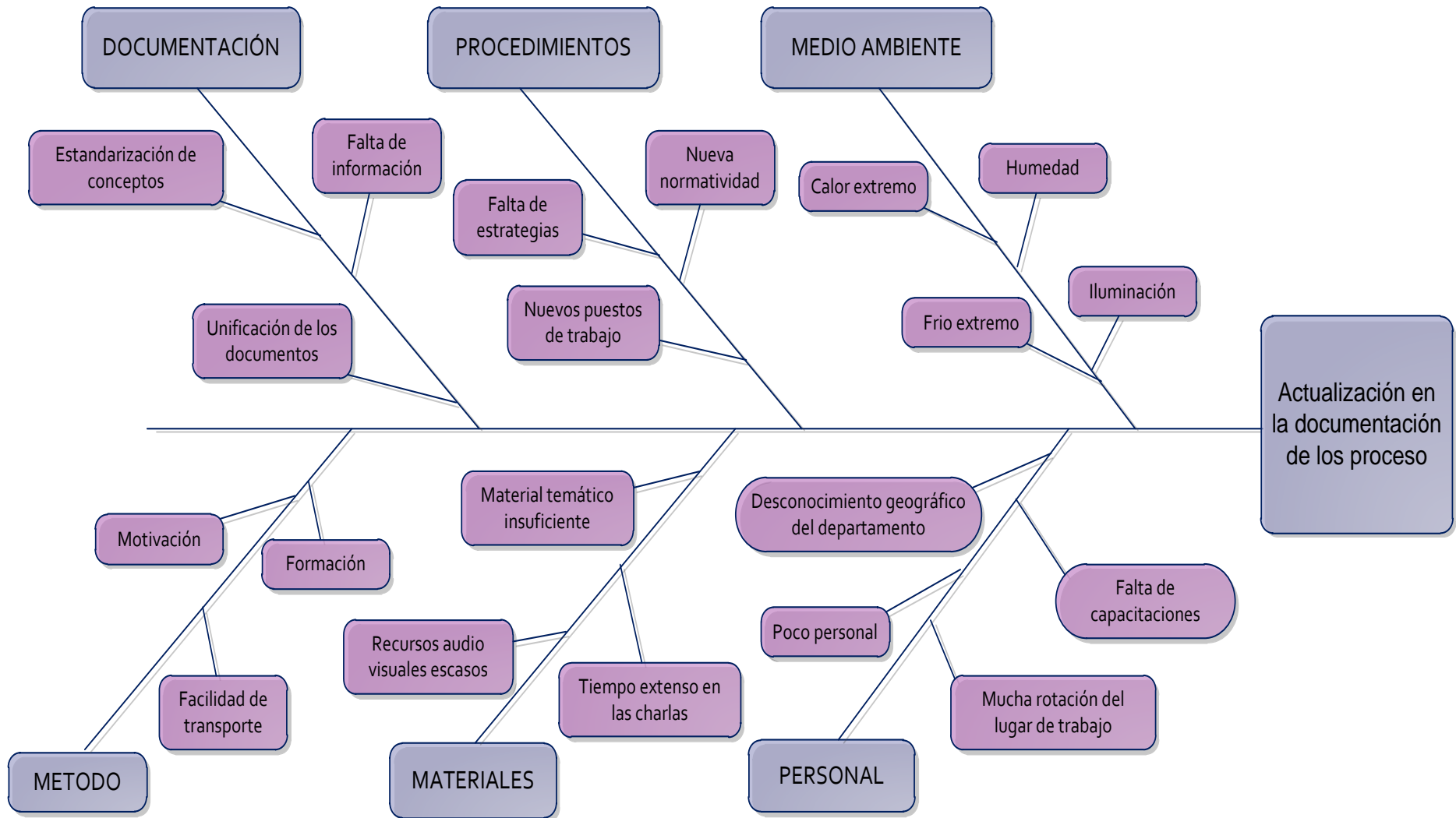


Tabla 10: Diagrama de Ishikawa para la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.)

Fuente: (Propia, Diagrama de Ishikawa para la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos)

4.9.1 DIAGRAMA DE PARETO

“El Diagrama de Pareto es una gráfica en donde se organizan diversas clasificaciones de datos por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas. De modo que se pueda asignar un orden de prioridades.” Definido por gestiopolis (2017).

En consecuencia al diagrama Ishikawa (conocido también como diagrama de causa y efecto) que se elaboró anteriormente donde se evidencia los problemas de la dirección vi la necesidad de elaborar este diagrama de Pareto como ayuda grafica que me permita identificar fácilmente los aspectos significativos de un problema, de manera que se sepa dónde dirigir los esfuerzos para mejorar.

CAUSAS	PORCENTAJE
PERSONAL	32
MATERIALES	10
METODOS	9
PROCEDIMIENTOS	20
DOCUMENTACION	17
MEDIO AMBIENTE	12

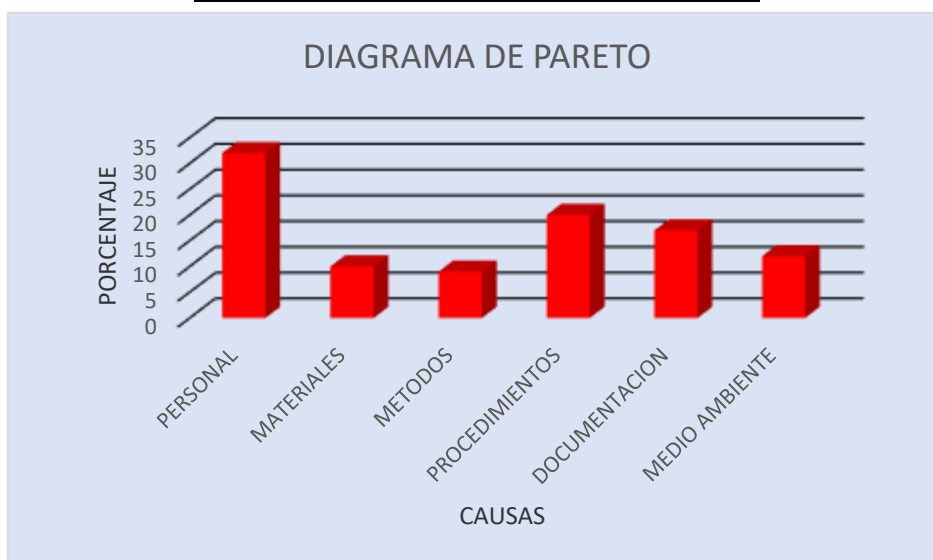


Tabla 11: Diagrama de paretto

Fuente: propia; diagrama de Pareto

CAPITULO V

5.1 FASE II: RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANALITICA

2. **OBJETIVO ESPECIFICO**: Capacitar a los funcionarios de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos sobre el modelo estándar de control interno (MECI) que maneja la Gobernación De Cundinamarca para la realización de sus procesos

Para realizar este segundo objetivo específico se realizaron las siguientes actividades:

- Analizar los diagramas realizados anteriormente, proponiendo ideas de mejoramiento.
- Analizar las dificultades y necesidades de la dirección para proponer la ejecución de la capacitación acerca de los procesos que esta realiza y normatividad que regula dichos procedimientos.
- Dar la definición conceptual de capacitación y original los objetivos fundamentales para la realización de la capacitación.
- Elaborar un cronograma, estipulando la fecha, lugar, hora y el desarrollo de la capacitación.
- Evaluar los resultados de la capacitación por medio de una check list o lista de chequeo, dirigida a los funcionarios de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos.

5.2 DIAGNOSTICO DEL ESTADO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Al analizar el diagrama de espina de pescado o diagrama Ishikawa anteriormente realizado con datos obtenidos por medio de una observación directa, podemos identificar 6 causas fundamentales que afectan en este momento a la Dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos, pero que a su vez se evidencia que tienen mayor afectación la documentación, los procedimientos y el personal que funge para esta área.

Así mismo como se ven estos datos en su correlación con el diagrama de Pareto con datos porcentuales obtenidos de un estudio estadístico previo, realizado por la Dirección con el objeto de detectar el ambiente laboral en esta área y sus presuntos inconvenientes, pero que a su vez fue útil en el proceso de toma de decisiones, puesto que los datos de entrada son de extremadamente importantes ya que nos ayudan a:

- ✓ Proporcionar la información imprescindible para un estudio de investigación.
- ✓ Medir el desempeño de un proceso de producción en curso.
- ✓ Ayudar en la formulación de cursos alternativos de acción en un proceso de toma de decisiones.
- ✓ Satisfacer nuestra curiosidad.

“Es entonces que podemos decir que los datos pueden concebirse como información numérica necesaria para ayudarnos a tomar una decisión con más bases en una situación particular”. (Administración 2018). Por ello se ve la necesidad de formular ideas que contribuyan a la mejora y buen funcionamiento de la Dirección al ser un área relativamente nueva de trabajo, como anteriormente fue mencionado. Por ello una vez identificadas las tres causas más frecuentes de inconformidad o de mayor falla, se genera este proyecto que involucra la documentación de sus procesos y una capacitación a los servidores de esta dirección como se verá desarrollado en este objetivo.

5.3 PLAN DE CAPACITACIÓN

Según dicta la NTC GP 1000:2009 en su capítulo 6 específicamente en su numeral 6.2.2 donde habla sobre competencia, formación y toma de conciencia, podemos observar la importancia de brindar la adecuada capacitación a los todos los empleados para dar el adecuado cumplimiento a esta norma como a continuación se refleja:

Tabla 14. Talento Humano. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno	
Modelo Estándar de Control Interno	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
Subsistema: Control estratégico Componente: Ambiente de control Elemento: Desarrollo del Talento Humano	6.2. Talento Humano
Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno	Garantizar que los servidores públicos cuenten con las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad necesarias para cumplir la función de la entidad.
Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Garantizar que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas cuentan con las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) necesarias para realizar los trabajos que afectan la calidad del producto o servicio.
Aspectos comunes	<p>Establecer la competencia requerida de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas e implementar acciones que permitan alcanzarla y mantenerla.</p> <p>Ejemplos de mecanismos empleados por las entidades para responder a este aspecto común y que pueden unificarse para los dos Sistemas incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuales de funciones - Perfiles de cargo - Manuales de competencias laborales - Programas de bienestar - Plan de formación y/o capacitación <p>Estos mecanismos pueden cubrir el ingreso, la permanencia y retiro del servidor público y/o particulares que ejercen funciones públicas.</p>

Ilustración 13: Tabla 14 del capítulo 6 de la norma NTC GP1000:2009

Fuente: (Tabla 14 del capítulo 6 de la norma NTC GP1000:2009)

Además como también refiere otras leyes, como lo vimos anteriormente en el normograma como lo son el Decreto 682 de 2001, Ley 909 de 2004, la Ley 734 de 2002 y sobre los Derechos de los servidores públicos, en su numeral 3, estipuló: "Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones". Por ende he realizado una capacitación a los servidores y funcionarios de la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos para formarlos y generar competencias laborales.

5.3.1 DETECCIÓN DE LA NECESIDAD DE LA DIRECCIÓN:

Puesto que la mayoría de funcionarios de la dirección son abogados, psicólogos y trabajadores sociales se evidencia en el transcurso y desarrollo de este trabajo que ciertos funcionarios de la dirección tiene algunas falencias acerca de los procesos que maneja la dirección debido a la rotación del personal puesto que renuevan los contratos basados en las metas en plazos muy cortos de tiempo (tan solo se manejan por unos meses). Por ello se ve las dificultades en lo que hacen en su puesto de trabajo versus que es lo que realmente se debe hacer y cómo hacerlo, de acuerdo a lo establecido para el buen funcionamiento de la dirección.

Por ende el mayor inconveniente que presenta la dirección es la falta de comunicación e información un eje principal de la estructura del modelo estándar de control interno (MECI), y desconocimiento sobre la gestión de los procesos que realizan los integrantes de la dirección.

5.3.2 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN:

Ya una vez identificada la necesidad que tiene la dirección, se define que la capacitación es “básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización” Definición ABC (2018). Y su importancia radica en la calidad del servicio que se le ofrecer al cliente independientemente del tipo de organización, además de ayudar a solucionar los problemas de la organización pero a su vez incrementa la productividad de los trabajadores.

5.3.3 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:

- ✓ Brindar los conocimientos para que los empleados de la dirección realicen las tareas con mayor facilidad y eficacia.
- ✓ Asesorar sobre los nuevos procesos que se manejan para el desarrollo de las funciones según el puesto de trabajo.

- ✓ Afirmar los conocimientos referentes a las nuevas leyes para los funcionarios de la dirección.

5.3.4 FORMULACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

La capacitación fue desarrollada por medio de diapositivas con el fin de ilustrar de manera más clara la temática tratada sobre los procedimientos que se realizan en la dirección y se habló también un poco sobre el Modelo Estándar De Control Interno (MECI) y la NTC GP 1000:2009, adicionalmente para esta capacitación se contó con una lista de asistencia de los funcionarios y servidores de la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos a los cuales iba directamente dirigida la capacitación con las siguientes características:

- ✓ **Capacitación de nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- ✓ **Capacitación con la modalidad de formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- ✓ **Capacitación para el Desarrollo:** Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Con el fin de contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión correspondientes a su puesto de trabajo. Para esta capacitación no se necesitó de un presupuesto ya que en las instalaciones de la gobernación de Cundinamarca existe un lugar adecuado para este tipo de actividades y los materiales audiovisuales necesarios que contribuyen a la satisfacción y cumplimiento de este objetivo.

5.3.5 DISEÑO DEL CRONOGRAMA PARA LA REALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

Una vez establecida la capacitación para el día 16 de marzo con una hora de inicio de las 9:00 am, en auditorio central de Secretaria De Gobierno. Pude fijar un cronograma de actividades para tener cohesión con las actividades a desarrollar en el momento de realizar la capacitación como enseguida se muestra:

ACTIVIDADES	TIEMPO EN HORAS			
	1	2	3	4
Establecer el día, lugar y hora de la capacitación				
Organizar la logística				
Verificar el funcionamiento de la herramientas audiovisuales				
Capacitar/ formar				
Responder a preguntas				
Tomar asistencia				
Realizar una lista de chequeo				
Sacar conclusiones de la capacitación				
Realizar la documentación de la capacitación				

Tabla 12 : Cronograma para el desarrollo de la capacitación

Fuente: (propia, cronograma para el desarrollo de la capacitación)

Con el apoyo del anterior cronograma de actividades, se pudo llevar acabo con satisfacción de la capacitación dirigida a los funcionarios con los temas de los procesos que desarrolla la dirección, el modelo estándar de control interno, la NTC GP 1000:2009 que siguen actualmente vigentes para el buen funcionamiento de la Gobernación como entidad pública.

5.3.6 EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

Para el desarrollo de esta capacitación se tomó en cuenta que la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe por su buen desempeño en las tareas que deben realizar, además de sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

5.3.7 EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Para analizar el resultado obtenido en la capacitación que se dirigió a los funcionarios de la dirección se realizó la evaluación y seguimiento que permite verificar, en primera instancia el impacto de la formación y capacitación en los servidores públicos; en segundo lugar, posibilita medir los resultados organizacionales y por último, sirve como retroalimentación para realizar los ajustes necesarios.

Además en sentido a la formación y la capacitación de los servidores públicos es un eje central e imprescindible para el logro de la transformación del Estado y de esta manera, sus objetivos inciden en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos en condiciones de eficacia y eficiencia, Por consiguiente, se desarrolló una check list (lista de chequeo) con el fin de que los funcionarios den su evaluación, sobre los temas tratados en la capacitación que se llevó acabo y referente a la pedagogía que se utilizó para la explicación de los temas, la efectividad de la capacitación, el manejo y conocimiento de los temas tratados, entre otros.

5.3.8 LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO	fecha:
calificador:	cargo:

1. COMPONENTES USADOS

¿Las herramientas audiovisuales usadas en la capacitación fueron las indicadas?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se hizo buen uso y entrega de las herramientas audiovisuales usadas?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿El lugar fueron y la logística del sitio de la capacitación fue de su agrado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

¿Se explicó con claridad los temas propuestos para la capacitación?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Los temas dictados en la capacitación fueron acordes a lo que realiza la dirección?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se llenaron registros de asistencia y/o participación de manera adecuada?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

3. INCIDENCIAS

¿Se siento conforme con la capacitación que recibió?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Existió alguna dificultad con la información que recibió en el transcurso de la capacitación?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Siente que adquirió más conocimientos acerca de los procesos que maneja la dirección?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

4. TIEMPOS DE LA CAPACITACIÓN

¿Se siguió el cronograma programado para la capacitación?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se comunicó con anticipación la realización de la capacitación?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

Tabla 13: Lista de chequeo

Fuente: propia; Lista de chequeo.

FIRMA: _____

LISTA DE CHEQUEO

calificador:

Jorge Alberto Gonzalez

fecha:

16 - Mar - 2018.

cargo:

Asesor.

1. COMPONENTES USADOS

¿Las herramientas audiovisuales usadas en la capacitación fueron las indicadas?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se hizo buen uso y entrega de las herramientas audiovisuales usadas?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿El lugar fueron y la logística del sitio de la capacitación fue de su agrado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

¿Se explicó con claridad los temas propuestos para la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Los temas dictados en la capacitación fueron acordes a lo que realiza la dirección?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se llenaron registros de asistencia y/o participación de manera adecuada?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

3. INCIDENCIAS

¿Se siento conforme con la capacitación que recibió?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Existió alguna dificultad con la información que recibió en el transcurso de la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Siente que adquirió más conocimientos acerca de los procesos que maneja la dirección?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

4. TIEMPOS DE LA CAPACITACIÓN

¿Se siguió el cronograma programado para la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se comunicó con anticipación la realización de la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A

Tabla 13: Lista de chequeo

Fuente: propia; Lista de chequeo.

FIRMA:

Jorge Alberto Gonzalez

CAPÍTULO VI

6.1 FASE III: EVALUACION Y FORMULACION DE PROPUESTAS

3. **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Formular una propuesta para realizar las actualizaciones pertinentes al cumplimiento de la normatividad según los organismos que controlan las entidades públicas.

.Para realizar este tercer objetivo específico se realizaron las siguientes actividades:

- Formular la propuesta de actualización de los procesos de la dirección para dar el debido cumplimiento a la normatividad vigente.
- Proponer ideas kaisen que mejoren los procedimientos para la dirección de Convivencia, Justicia y Derechos Humanos de la Gobernación De Cundinamarca.
- Desarrollar una presentación con los datos obtenidos, que evidencie los cambios a realizar en los procedimientos.
- Implantar las ideas kaisen actualizadas, evaluadas y aceptadas por los organismos de control que rigen en el departamento de Cundinamarca
- Elaborar el diagrama de Gantt en el cual se visualice la ejecución de las tareas y los tiempos en que se desarrolló el proyecto de grado.

6.2 FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

Para el cumplimiento del último objetivo planteado y dar culminación a este proyecto de grado realizare la propuesta que permita el mejoramiento en los procesos que realiza la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos. Esta propuesta estará plantada de la siguiente manera:

- ✓ Resumen de la propuesta.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Objetivo general de la propuesta.
- ✓ Objetivos específicos de la propuesta.
- ✓ Beneficios.
- ✓ Desarrollo de la propuesta.
- ✓ Propuesta metodológica.
- ✓ Potenciales impacto.

6.2.2 RESUMEN DE LA PROPUESTA

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La siguiente propuesta está dirigida específicamente a la Dirección De Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos de la Secretaria De Gobierno en la Gobernación De Cundinamarca. Referente a la actualización de la documentación correspondiente a los procesos que maneja la dirección en estos momentos para asimismo dar el respectivo cumplimiento a la normatividad vigente que supervisa y regula a esta entidad pública.

Además de dar cumplimiento con una adecuada documentación también se quiere dar el cumplimiento a la norma NTC GP 1000:2009, al modelo estándar de control interno (MECI), la ley 909 del 2004, Decreto 1567 de 1998 que estipulan la importancia de realizar las respectivas capacitaciones a los funcionarios públicos con el objeto de efectuar una mejora continua de la entidad y a los servicios que esta ofrece.

SECTOR SOCIAL QUE SERÁ FOCO DE LA PROPUESTA

Esta propuesta está dirigida a la Gobernación de Cundinamarca, una entidad de carácter público, pero esencialmente a la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos de la Secretaria De Gobierno. La cual se dedica a dar capacitación, defender y proteger a los cundinamarqueses en los derechos humanos.

Pero también, si han sido vulnerados cualquiera de los derechos de las personas del departamento. La dirección se encarga de dar seguimiento, apoyo y asesoramiento a los hombres y mujeres que han sido quebrantados en sus derechos pero también en sus deberes.

Condición actual (que puede considerar un diagnóstico en base a un análisis FODA) que visibilice las falencias del sector y nivel del capital social

Es necesario establecer un diagnostico actual por medio de una herramienta eficaz como lo es la matriz DOFA

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
FORTALEZAS	<p>Personal idóneo en los puestos de trabajo de la dirección.</p> <p>Buena aceptación en la calidad del servicio de los funcionarios de la dirección a los cundinamarqueses.</p> <p>Desconocimiento de los procesos operativos</p>	<p>Recursos financieros buenos y estables.</p> <p>Alto nivel de competitividad. Reconocimiento de ser parte de una entidad del estado.</p> <p>Motivación de los funcionarios de la dirección.</p>
AMENAZAS	<p>Rotación de los contratistas de la dirección.</p> <p>Información y comunicación dentro de los funcionarios de la dirección.</p> <p>Pocos recursos tecnológicos.</p> <p>Desplazamiento de los pocos funcionarios de la dirección a los 116 municipios del departamento.</p>	<p>Satisfacción de los clientes con el servicio que ofrece la dirección.</p> <p>Documentación debidamente actualizada y aprobada.</p> <p>Procesos realizados por la dirección están plenamente identificados.</p>

CONDICIÓN DESEADA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA:

Lo que se desea alcanzar con esta propuesta, es que en la dirección de Convivencia, Justicia Derechos Humanos, hallan hombres y mujeres aptos para realizar las funciones planteadas por la dirección, además de brindar un servicio con calidad y efectividad ya que con la ilustración de como desenvolverse en los procesos asignados a cada puesto de trabajo de esta dirección y su vez dando cumplimiento con la normatividad.

METODOLOGÍA:

Esta propuesta tiene una metodología descriptiva, donde se habla desmesuradamente de los puestos de trabajo, las funciones que deben cumplir cada uno de ellos, los procesos que realiza la dirección y como se deben hacer,

pero además como elemento fundamental dando capacitaciones a todos los funcionarios de la dirección periódicamente con el fin de dar soluciones prontas y eficaces a las falencias que puedan tener los trabajadores de esta dirección.

INSTITUCIONES PARTICIPANTES:

Como principal participante para dar desarrollo a esta propuesta y contribuir a su mejora continua esta la Gobernación de Cundinamarca y en segunda medida está la Universidad de Cundinamarca, puesto que está a través de sus estudiantes puede contribuir con sus conocimientos para el beneficio principalmente de la gobernación y el departamento en general.

RESULTADOS COMPROMETIDOS ESPERADOS:

Lo que se espera con la aceptación de esta propuesta que será ejecutada esencialmente por la dirección de Convivencia, Justicia Derechos Humanos es que los funcionarios y contratistas de esta, reciban capacitaciones periódicamente. Adicionales a las establecidas por la normativa que las exige, puesto que esto conduce a que tengan competencias laborales por encima de otros funcionarios de las demás direcciones del sector central de la gobernación de Cundinamarca.

Adicionalmente se pretende dejar completamente documentada la dirección respecto a sus procesos, especificándolos en flujogramas y dando a conocer los diferentes puestos de trabajo actuales que esta dirección tiene.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo General de la propuesta

Documentar los procesos realizados actualmente por la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos.

6.3.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Identificar los procesos que desarrolla la dirección actualmente
- Realizar los flujogramas que especifiquen los procesos de la dirección
- Capacitar a los contratistas de la dirección en base a sus procesos y a la normatividad que los regula.

6.4 BENEFICIOS

6.4.1 Beneficiarios directos

- ✓ Con esta propuesta la dirección dio el cumplimiento no solo a la normatividad si no a la entidad como tal de estar adecuadamente documentada en sus procesos.
- ✓ Adicionalmente como beneficio principal de esta propuesta, es la formación y capacitación de los funcionarios de la dirección.
- ✓ Además se dará orden a los procesos que realizan los funcionarios.
- ✓ Los funcionarios trabajaran con mayor eficiencia y eficacia.
- ✓ Se reducirán los errores a la hora de prestar el servicio que ofrece los funcionarios de la dirección al departamento.
- ✓ También los funcionarios podrán estandarizar los procesos que cumplen en formatos claros y sencillos.

6.4.2 Beneficiarios indirectos

- ✓ Principalmente se beneficiaran los cundinamarqueses al recibir un servicio óptimo y de calidad.
- ✓ Se beneficiaran los contratistas de la dirección al tener más competencias laborales al recibir más conocimientos de sus puestos de trabajo y las nuevas leyes que regulan las entidades públicas.

6.5 CARACTERIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Este proyecto de grado está establecido en una dirección que se enfoca en los derechos humanos los cuales “Surgieron de las atrocidades y la enorme pérdida de vidas durante la Segunda Guerra Mundial, en 1948 se redactó y firmó la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, con el fin de proporcionar un entendimiento común de lo que son los derechos de todos. Esta declaración forma la base para un mundo edificado en la libertad, la paz y la justicia.” Juventud Por Los Derechos Humanos (2018).

De ahí su importancia para establecer de forma documentada sus procesos para que los funcionarios de la dirección realicen un trabajo de calidad para las personas del departamento de Cundinamarca con respecto a la capacitación, asesoramiento y apoyo para proteger sus derechos. Por ello deben tener capacitaciones frecuentemente, no solo sobre los derechos humanos sino también sobre la constitución y funcionamiento en general de la Gobernación para tener mayores competencias personales y aun pueda guiar de manera adecuada a quienes lo necesiten.

6.6 ALCANCE DEL PROYECTO

Puesto que la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos en este momento tiene la documentación de sus procesos de manera incompleta y genera no conformidad en esta entidad para dar el cumplimiento a la normatividad. Esta propuesta quiere brindar la actualización y documentación de los procesos Atraves de los flujogramas, la caracterización de los procesos y la identificación de los puestos de trabajo que se formularon anteriormente en transcurso y desarrollo de este trabajo de grado.

6.7 POTENCIAL IMPACTO

Gracias a este trabajo de grado y propuesta de realizar la revisión y actualización de los procesos que realiza la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos. Esta dirección estará cumpliendo con la documentación necesaria exigida por la normatividad que regula la Gobernación. Además de brindar la capacitación necesaria a los funcionarios, para que realicen adecuadamente sus funciones y presenten con calidad los servicios que la dirección ofrece.

CARTA DE ACEPTACION DEL TRABAJO REALIZADO

Soacha, 17 de abril del 2017

**COMITÉ DE TRABAJO GRADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Asunto: Aceptación del Trabajo De Grado

A través de este medio, la Dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos de la Secretaria De Gobierno, hace constar que fue revisado y aceptado el proyecto de grado titulado "REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2009 Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) 2014" ya que este proyecto fue creado bajo las necesidades específicas de la dirección, además tuvo como resultado la actualización de documentos y procesos dando como resultado la mejora continua de esta.

Asimismo, este proyecto de grado que fue llevado a cabo por **Yisel Darly Laiton Gutiérrez**, estudiante de ingeniería industrial, identificada con la cedula de ciudadanía 1012360338 de Bogotá, contó con el apoyo, la supervisión y asesoramiento de los directivos de esta dirección.

Cordialmente;



JORGE ALBERTO GONZALEZ MATEUS.

Director Externo

Asesor de la Dirección De Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos.

Secretaria de gobierno.

Gobernación de Cundinamarca.

6.8 DIAGRAMA DE GANTT.

Actividad/Mes	1	2	3	4	5	6	7	8
Visualización de los procesos y procedimientos que actualmente realiza la dirección	<u>X</u>							
Detención de las necesidades específicas de la dirección	<u>X</u>							
Análisis de la normatividad vigente sobre la ejecución de procedimientos para entidades publicas		<u>X</u>	<u>X</u>					
Elaboración de los flujogramas de los principales procesos que maneja la dirección				<u>X</u>	<u>X</u>	<u>X</u>		
Caracterización de los procesos de la dirección en los formatos actuales de la Gobernación de Cundinamarca					<u>X</u>	<u>X</u>		
Capacitación a los servidores públicos de la dirección referente a la normatividad y procesos que se desarrollan en la dirección							<u>X</u>	
Elaboración de una propuesta para la aceptación de la documentación de los procesos en los formatos y normatividad actual para la dirección							<u>X</u>	
Socialización y análisis del trabajo realizado en la dirección con los administrativos de esta								<u>X</u>

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

- ✓ Con la documentación actual de los procesos realizados por la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos se mejoró el flujo de información para los funcionarios de esta, ya que en cada procedimiento registrado se especifica las actividades, puestos de trabajo y los responsables de los mismos.
- ✓ La actualización de los procedimientos permitió dar secuencia al conjunto de actividades que ejecutan los funcionarios de la dirección y a su vez que estos sean más eficientes y eficaces en su puesto de trabajo.
- ✓ Por medio de la documentación de los procedimientos que desarrolle para la dirección. Puede dar cumplimiento no solo a la gobernación de Cundinamarca de tener establecidos los procesos del sector central en general si no también ayudo a dar cumplimiento con la normatividad que regula y controla esta entidad.
- ✓ Este proyecto proporcionó las herramientas necesarias realizando la revisión, actualización y documentación de los procedimientos que se ejecutan en la dirección con el objeto de dar cumplimiento a sus metas de manera eficaz.
- ✓ Gracias a este proyecto se pudo dar una capacitación adecuada y actual a los funcionarios de la dirección con respecto a los procesos que esta realiza
- ✓ Además la capacitación que se desarrolló en transcurso y desarrollo de este proyecto de grado brindo la formación contextual de la NTC GP 1000:2009 y el modelo estándar de control interno (MECI) a los funcionarios de la dirección dándoles competencias adicionales a nivel laboral.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda no solo a la dirección de Convivencia, Justicia Y Derechos Humanos donde se basó mi proyecto de grado, sino también a todas la dependencias, direcciones, secretarias y demás entidades del sector central en la gobernación de Cundinamarca que se debe revisar periódicamente toda la documentación establecida en los procedimientos que cada cual desarrolle, con el fin de que siempre estén actualizadas.
- ✓ Se recomienda al sistema de gestión de calidad manejado por la función pública en Gobernación de Cundinamarca que realice una socialización a todo el personal en general que trabaja para esta entidad, que dé a conocer la importancia de la documentación de los procedimientos y que puedan tener una interacción directa con los funcionarios.
- ✓ Se recomienda al director encargado de la dirección estar en constante retroalimentación con los funcionarios y contratistas, para así generar un mayor control y mantener la documentación necesaria de los procedimientos que realizan en sus puestos de trabajo.
- ✓ Se recomienda mantener capacitaciones adicionales a las establecidas por la ley para darle mayores competencias laborales a los funcionarios de la dirección.
- ✓ Se recomienda estandarizar algunos formatos que deben diligenciar los funcionarios de la dirección diariamente, para evitar retrocesos y se pueda dar la información de manera más puntual y eficiente, pero a su vez dar informes y/o rendición de cuentas con mayor agilidad.

BIBLIOGRAFIA

- alcaldía de bogota. (01 de 07 de 2014). normas. Obtenido de consultar normas:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>
- gobernación de cundinamarca. (20 de 08 de 2017). gobernación de cundinamarca. Obtenido de gobernación de cundinamarca:
<http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/Inicio.homegc>
- La nación (26 de abril del 2017) Inversión pública y corrupción Bogotá extraído de :
<http://www.lanacion.com.co/2015/04/25/inversion-publica-y-corrupcion/>
- gobernación de cundinamarca. (20 de 08 de 2017). gobernación de cundinamarca. Obtenido de gobernación de cundinamarca:
<http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/Inicio.homegc>
- marco Antonio moreno. (30 de marzo 2011).El método kaizen para el mejoramiento continuo. Bogotá. extraído de:
<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-metodo-kaizen-para-el-mejoramiento-continuo>
- Cristian Uriel, óscar Pérez (21 de agosto 2003).Teorías administrativas enfoque nacionalización en el trabajo a nivel operacional Bogotá extraído de:
<http://teoriasadministrativasg4n024483036.blogspot.com/2012/03/teoria-de-taylor-y-fayol.html>,
- Susana noguera Montoya (05 noviembre del 2015) Gobernación de Cundinamarca le pone lupa a la contratación Bogotá extraído de:
<http://www.elespectador.com/noticias/bogota/gobernacion-de-cundinamarca-le-pone-lupa-contratacion-articulo-597322>
- El espectador (18 abril del 2017) Gobernación de Cundinamarca le pone lupa a la contratación Bogotá extraído de:
<http://www.elespectador.com/noticias/judicial/polemica-por-contrato-entre-gobernacion-de-cundinamarca-y-javier-hernandez-articulo-689813>
- Aiteco (29 de agosto del 2017) Qué es un Diagrama de Flujo – Gestión de Procesos Bogotá extraído de:
<https://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
- Ingenieros industriales_(03 de agosto del 2016) guía para la elaboración de un diagrama de proceso basado en la norma asme Bogotá extraído de:

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/ingenier%C3%ADa-de-metodos/guia-para-elaborar-diagramas-de-proceso/>

- Alcaldía (28 de octubre de 1993) LEY 80 DE 1993 Bogotá extraído de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>
- Alcaldía (16 de julio de 2007) LEY 1150 DE 2007 Bogotá extraído de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=25678>
- Applus certification. (10 de septiembre del 2011). gestión de la calidad del sector público. Extraído de: http://www.appluscertification.com/download/1340217731866-COLOMBIA.NTC_GP_1000_Gestion_de_la_calidad_del_sector_publico.pdf
- Asesoría, E. (10 de enero del 2017). manual técnico del MECI modelo de estandarización de control interno 2014. Función pública. Extraído de: http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/biblioteca-virtual/gestion-desempeno-institucional-meci-y-modelo-integrado-de-planeacion/manual_tecnico_meci
- Entidad pública Minminas (14 de Marzo del 2017), actualización del modelo estándar del control interno, extruido de: https://www.minminas.gov.co/documents/10180/592291/2_Actualizacion_MECI-EvaMercedesRojas.pdf/8f42af08-3cd9-4a9c-9e2f-be8a2a84bdba
- Alcaldía (26 de mayo del 2005) DECRETO 1599 DE 2005 Alcaldía de Bogotá Consulta de la Norma de Alcaldiabogota.gov.co. 7 septiembre 2017, extraído de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>
- Alcaldía (29 de Noviembre del 1993) LEY 87 DE 1993 Alcaldía de Bogotá Consulta de la Norma: Alcaldiabogota.gov.co. 7 Septiembre 2017, extruido de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>
- Alcaldía (21 de mayo del 2014) DECRETO 943 DE 2014 ("Consulta de la Norma:", 2017) Alcaldiabogota.gov.co. 7 septiembre 2017, extruido de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59048>
- MECI 2014 (10 de Agosto de 2015) YouTube. Definición MECI 7 Septiembre 2017, extraído de: https://www.youtube.com/watch?v=6aU_gj-Jc9U
- MECI Y GP 1000 con software de gestión de calidad (15 de Abril del 2016) de Isotools.com.co. 7 Septiembre 2017, extraído de:

<http://www.isotools.com.co/las-organizaciones-publicas-gestionan-meci-gp-1000-software-gestion-calidad/>

- Gobernación de Cundinamarca (07 de Diciembre del 2016) resolución; 20 de marzo del 2018, extraído de:
<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>
- Gobernación de Cundinamarca (07 de Diciembre del 2016) resolución; 20 de marzo del 2018, extraído de:
<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/MECI/frmInformes.aspx?Id=Mg==&Graf=MQ==>
- MECI 2014 (10 de marzo del 2015) Documentos, definición de MECI 2014 y NTC GP 1000:2009, 15 de febrero del 2018, extraído de:
[http://cundinet.cundinamarca.gov.co:8080/aplicaciones/gobernacion/controlDocumental/controlinterno.nsf/0/55142766485BC73A05257C9A004B98B4/\\$FILE/1-Anexo%20Tecnico%20MECI.pdf](http://cundinet.cundinamarca.gov.co:8080/aplicaciones/gobernacion/controlDocumental/controlinterno.nsf/0/55142766485BC73A05257C9A004B98B4/$FILE/1-Anexo%20Tecnico%20MECI.pdf)
- Gobernación de Cundinamarca (12 de noviembre de 2016), Informe pormenorizado de control interno, 20 de marzo del 2018, extraído de:
[http://cundinet.cundinamarca.gov.co:8080/aplicaciones/gobernacion/controlDocumental/controlinterno.nsf/0/18B5534E92290BC0052580DF006902C0/\\$FILE/INFORME%20PORMENORIZADO%201%20MARZO%202017.pdf](http://cundinet.cundinamarca.gov.co:8080/aplicaciones/gobernacion/controlDocumental/controlinterno.nsf/0/18B5534E92290BC0052580DF006902C0/$FILE/INFORME%20PORMENORIZADO%201%20MARZO%202017.pdf)
- Gobernación de Cundinamarca (09 de mayo del 2017) resolución; certificación INCONTEC de la NTC GP 1000:2009 20 de marzo del 2018, extraído de:
<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb2Nvbm9jaW1pZW50bzRDdW5kaW5hbWFiY2EvRC9ENjkyODc4Qi1FRiQ5LTQ4MzgtOUQyQS04RjExMjc2RDg0OTUvRDY5Mjg3OEItRUY0OS00ODM4LTIEMkEtOEYxMTI3NkQ4NDk1LmFzcA==>
- Gobernación de Cundinamarca (09 de mayo del 2017) resolución; Normograma, 20 de marzo del 2018, extraído de:
<http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/Documentacion/frmLMDocumentosExternos.aspx>