

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 9

16

FECHA | jueves, 1 de junio de 2023

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Ubaté
------------------------	-----------------

TIPO DE DOCUMENTO	Pasantía
--------------------------	----------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas
---------------------------	----------------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Pataquiva Castiblanco	Yeimy Paola	1076669173

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

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Lopez Urquina	Carlos Alfonso

calle 6 No. 9-80 Ubaté – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 855 3056 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 9

TITULO DEL DOCUMENTO
Fortalecimiento Del Sistema De Gestión integrado bajo la norma ISO 9001- 2015 Desde El Proceso Estratégico y de Control Interno En La Alcaldía Municipal Villa De Ubaté.


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

EXCLUSIVO PARA PUBLICACION DESDE LA DIRECCION INVESTIGACION	
INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NUMERO DE PAGINAS
12/09/2022	62

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. certificación	certification
2. Proceso	Process
3. Procedimiento	Procedure
4. Modelo integrado de planeación y gestión	Integrated planning and management model
5. Sistema de gestión integrado	integrated management system
6. Control interno	Internal control

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)
Consulting, E. Q. (2019). Obtenido de https://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/
Diven , B. B., Pérez, R., Cáceres, R. J., Tito, A. T., Gómez , R. K., & Ticona, A. (2018). <i>El desarrollo rural establecido en las áreas Vulnerables</i> . Lima: Colección Racso.
educación, m. d. (25 de Noviembre de 2022). <i>Fogacoop</i> . Obtenido de https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/politicas-y-lineas-

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 9

estrategicas/modelo-integrado-de-gestion#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20Modelo,acciones%20que%20contribuyan%20a%20la.

Euroinnova. (s.f.). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/blog/que-son-los-procedimientos-de-una-empresa#:~:text=Definimos%20qu%C3%A9%20son%20los%20procedimientos,la%20realizaci%C3%B3n%20de%20un%20trabajo>.

López, J. F. (01 de abril de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>


Nacional, M. D. (03 de Marzo de 2023). *Ministerio De Educación Nacional*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>

Protección, U. N. (19 de Agosto de 2022). *sistema de gestion integrada*. Obtenido de <https://www.unp.gov.co/la-unp/sistema-de-gestion-integrada-sgi/>

Pública, D. A. (Marzo de 2021). *Manual Operativo del Modelo Integrado de planeación y gestión*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Roig, A. (s.f.). *ujaen criterio:5*. Obtenido de https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf

Tovar, G. L. (1986). *El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos*. Bogotá: Cengage.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 9

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

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

Español

La pasantía se enfoca en fortalecer el proceso de certificación del Sistema de Gestión Integrado bajo la norma ISO 9001-2015 en la Alcaldía Municipal de Ubaté, asegurando el cumplimiento de los requisitos necesarios para su renovación en el periodo 2022-2023.

Por ende, los objetivos específicos se enfocan en la identificación de los procesos y procedimientos relacionados con el control interno en comparación con la gestión de calidad, se analizan desde el modelo integrado de planeación y gestión, y se formula un plan de mejora para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad a través del sistema de gestión integrado.

Las etapas comienzan con la recopilación de información para comprender los procesos y procedimientos del control interno y su normativa legal con relación al funcionamiento del MIPG. Luego, se analizan los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integrado y el Subproceso, utilizando estadísticas y métricas para identificar áreas de mejora en la gestión institucional.

Además, se describen las actividades adicionales realizadas durante la pasantía, como la auditoría en el área de planeación, el acompañamiento en auditorías internas de calidad y el seguimiento de planes de acción y atención al ciudadano.


Finalmente, se aborda la creación del plan de mejora, destacando la importancia de cumplir con los planes de mejora suscritos con los entes de control y la necesidad de tener al día el plan de acción de control interno para poder desarrollar el plan de mejora dentro del sistema de gestión de calidad asegurando el cumplimiento de algunos de los requerimientos necesarios para la certificación de calidad.

Inglés

The internship focuses on strengthening the certification process of the Integrated Management System under the ISO 9001-2015 standard at the Municipal Mayor's Office of Ubaté, ensuring compliance with the necessary requirements for its renewal in the 2022-2023 period.

Therefore, the specific objectives focus on the identification of processes and procedures related to internal control in comparison with quality management, they are analyzed from the integrated planning and management model, and an improvement plan is formulated through the integrated management system.

The stages begin with the collection of information to understand the processes and procedures of internal control and its legal regulations in relation to the operation of the MIPG. Then, the processes and procedures of the Integrated Management System and the

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 9

Subprocess are analyzed, using statistics and metrics to identify areas for improvement in institutional management.

In addition, the additional activities carried out during the internship are described, such as the audit in the planning area, the accompaniment in internal quality audits and the monitoring of action plans and citizen service.


Finally, the creation of the improvement plan is addressed, highlighting the importance of complying with the improvement plans signed with the control entities and the need to keep the internal control action plan up to date in order to develop the improvement plan within the quality management system ensuring compliance with some of the parameters necessary for quality certification

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

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

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

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 9

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

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


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

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

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

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 7 de 9

investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.
SI ___ NO _X_.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

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

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

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

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 9

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

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

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

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



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




Nota:

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

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

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
Fortalecimiento Del Sistema De Gestión integrado bajo la norma ISO 9001- 2015 Desde El Proceso Estratégico y de Control Interno En La Alcaldía Municipal Villa De Ubaté.pdf	Texto

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 9 de 9

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Pataquiva Castiblanco Yeimy Paola	

21.1-51-20.

**Fortalecimiento Del Sistema De Gestión integrado bajo la norma ISO 9001- 2015 Desde El
Proceso Estratégico y de Control Interno En La Alcaldía Municipal Villa De Ubaté.**

Yeimy Paola Pataquiva Castiblanco

Universidad De Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables

Programa De Administración De Empresas

Seccional Ubaté

Trabajo de grado

Abril 2023

Fortalecimiento Del Sistema De Gestión integrado bajo la norma ISO 9.001- 2015 Desde El
Proceso Estratégico y de Control Interno En La Alcaldía Municipal Villa De Ubaté



Yeimy Paola Pataquiva Castiblanco

autor

Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas

Carlos Alfonzo Lopez Urquina

(Asesor Interno)

Diana Carolina Ascencio Pachón

Ingeniera De Sistemas

Administradora Publica

Especialización En Gerencia Para El Desarrollo Organizacional

(Asesor Externo)

Universidad De Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables

Programa De Administración De Empresas

Seccional Ubaté

2023

Nota de aceptación:

Aprobación del director de pasantía sobre informe final para solicitud de jurados



Carlos Alfonso Lopez Urquina
Firma del tutor

Ubaté, abril del 2023

Agradecimientos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en el desarrollo y éxito de mi proyecto. En primer lugar, deseo agradecer a Dios por su guía inagotable, fortaleza y bendiciones a lo largo de este camino académico.

A mis queridos padres, les estoy eternamente agradecida por su apoyo incondicional, tanto físico, emocional como económico. Sus constantes acciones, palabras de aliento y sacrificios han sido la base sólida sobre la cual construyó mi formación académica. Gracias por creer en mí y brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas.

Asimismo, deseo expresar mi gratitud a mis familiares cercanos, quienes han sido una fuente de amor, comprensión y apoyo constante. Su presencia, paciencia y palabras de aliento me han motivado a superar los desafíos ya seguir adelante en este proyecto.

No puedo dejar de mencionar a mis docentes y tutores, quienes han desempeñado un papel fundamental en mi formación académica. Su dedicación, conocimientos y orientación han sido invaluable. Gracias por compartir su experiencia y sabiduría, por brindarme su tiempo y por inspirarme a alcanzar un mayor nivel de excelencia en mi trabajo.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a todas las personas que, de una forma u otra, contribuyeron a este proyecto. Cada experiencia, cada consejo y cada interacción han dejado una huella en mi crecimiento personal y profesional.

Su apoyo incondicional ha sido fundamental para alcanzar este logro. Sin su amor, confianza y orientación, este proyecto no hubiera sido posible.

¡Gracias de corazón!

Índice

1.	Introducción	9
2.	Área	9
3.	Línea	9
4.	Planteamiento del problema	10
5.	Objetivos	11
5.1.	Objetivo general	11
5.2.	Objetivos específicos	11
6.	Justificación	12
7.	Marco de referencia	13
7.1.	Marco institucional	13
7.1.1.	Misión:	13
7.1.2.	Visión:	14
7.1.3.	Área donde se desarrolla la pasantía:	14
8.1.	Marco Normativo	15
8.2.	Marco teórico	16
8.2.1.	¿Cómo funciona MIPG?	16
8.3.	Marco conceptual	19
8.3.1.	Proceso	19
8.3.2.	Proceso administrativo	19
8.3.3.	Procedimiento	19

8.3.4.	Modelo integrado de planeación y gestión.....	19
8.3.5.	Función del MIPG	20
8.3.6.	Sistema de gestión integrado	20
8.3.7.	Sistema de gestión de calidad	20
9.	Desarrollo de la pasantía	21
9.1.	ETAPA 1: Identificar Procesos y Procedimientos	21
9.1.1.	Proceso:	21
9.1.2.	Procedimientos:	22
9.1.3.	Actividades Desarrolladas	26
9.2.	ETAPA 2: Análisis De La Información	31
9.2.1.	Indicador: Procedimiento Del Programa De Auditorías	31
9.2.2.	Indicador: cumplimiento del plan de acción de control interno	33
9.2.3.	Indicador: Cumplimientos planes de mejora suscritos con los entes de control	36
9.2.4.	Indicador: Quejas, reclamos y sugerencias resueltas	37
9.2.5.	Indicador: Evaluación De La Efectividad De Los Controles Diseñados A Partir De Las Dimensiones Del MIPG.....	39
9.3.	ETAPA 3: Creación Del Plan De Mejoramiento	41
9.3.1.	Plan De Mejora En Calidad ISO 9001	49
10.	Conclusiones y Recomendaciones	55

11. Referencias.....	57
12. Anexos	59
13. Documento RAE.....	62

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción del procedimiento numero 1	23
Tabla 2. Descripción de los Procedimientos numero 2	25
Tabla 3. Cumplimiento del programa de auditorias	31
Tabla 4. Cumplimiento del plan de acción control interno	33
Tabla 5. Cumplimientos planes de mejora suscritos con los entes de control	36
Tabla 6. <i>Quejas, reclamos y sugerencias resueltas</i>	38
Tabla 7. Evaluación de la efectividad de los controles diseñados a partir de las dimensiones del MIPG.....	39
Tabla 8. Actividades correctivas	50
Tabla 9. Actividades correctivas	51
Tabla 10. Actividades correctivas	52
Tabla 11. Actividades correctivas	54

Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de MIPG.....	16
Figura 2. Etapas de desempeño institucional.....	18

Introducción

El fortalecimiento del sistema de gestión integrado bajo la norma ISO 9001:2015 desde el proceso estratégico y de control interno es una iniciativa implementada por la Alcaldía Municipal Villa de Ubaté con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y procesos que se ofrecen a la comunidad.

Se infiere que, la norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente, y su aplicación en la Alcaldía Municipal Villa de Ubaté busca garantizar la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los procesos y servicios.

Por lo tanto, este proceso de fortalecimiento se centra en el proceso estratégico y de control interno, lo que implica una evaluación estratégica detallada de los objetivos, la definición de indicadores de desempeño y la implementación de medidas para asegurar la eficacia de los procesos de control interno.

En resumen, el fortalecimiento del sistema de gestión integrado bajo la norma ISO 9001:2015 desde el proceso estratégico y de control interno en la Alcaldía Municipal Villa de Ubaté tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios y procesos, así como garantizar la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los mismos.

Área

El área a la que corresponde el presente trabajo se denomina gestión de la organización y la sociedad.

Línea

Desarrollo organizacional y regional, es la línea de investigación a la cual este documento se sujeta como modalidad de propuesta de pasantía para los estudiantes de administración de empresas.

Planteamiento del problema

En el contexto de la pasantía, se ha identificado la necesidad de cumplir con los requisitos de la certificación ISO 9001-2015 en la alcaldía municipal de Ubaté para su renovación al año 2022- 2023, sin embargo, es necesario plantear un enfoque estructurado para llevar a cabo esta certificación de manera efectiva.

La falta de un plan de mejora adecuado puede dificultar la implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015. Además, sin un enfoque estructurado, la organización corre el riesgo de enfrentar obstáculos y desafíos en el proceso de certificación, lo que puede afectar negativamente su capacidad para brindar servicios y productos de calidad.

En este sentido, se requiere un planteamiento claro y organizado que permita identificar las áreas de mejora necesarias, establecer acciones específicas para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos internos. Es fundamental contar con un plan de mejora que defina metas y objetivos claros, así como los recursos necesarios para implementar las acciones correctivas y preventivas requeridas.

Por lo tanto, el problema central de esta pasantía radica en la necesidad de desarrollar un plan de mejora que permita cumplir con los requisitos de la certificación ISO 9001-2015 de manera efectiva y eficiente. Este plan debe abordar los aspectos clave del sistema de gestión de calidad, identificar las áreas que requieren atención y establecer acciones concretas para mejorar los procesos internos y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos.

El propósito de mi pasantía será brindar apoyo en el proceso de certificación mediante la creación de este plan de mejora, con el objetivo de facilitar y agilizar el proceso de certificación,

así como fortalecer el sistema de gestión de calidad de la alcaldía municipal villa de san diego de Ubaté

Objetivos

5.1. Objetivo general

Fortalecer el proceso de la certificación del Sistema de gestión integrado bajo la norma de calidad ISO 9001- 2015 a partir del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en el área de control interno para el año 2022- 2023 en la alcaldía municipal villa de san diego de Ubaté.

5.2. Objetivos específicos

Identificar los procesos y procedimientos que realiza el área de control interno con relación al de gestión de calidad.

Analizar la información obtenida sobre los procesos y procedimientos que el área de control interno viene desarrollando desde el modelo integrado de planeación y gestión y su relación con el sistema de gestión de calidad.

Realizar un plan de mejora para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 de 2015 desde el sistema de gestión integrado.

Justificación

Se infiere que, esta pasantía se realizará en la alcaldía del municipio Villa de San Diego de Ubaté el cual está ubicado en el departamento de Cundinamarca- Colombia, con la importancia de identificar, analizar y apoyar los procesos y procedimientos del área de control interno a partir del modelo integrado de planeación y gestión. Como estudiante en formación profesional administrativa, esta iniciativa permitirá aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la institución en un contexto real y contribuirá al fortalecimiento de la gestión integrada de la calidad en la entidad.

Por ende, se indagará en la certificación de la norma ISO 9001:2015 que consta de un documento donde se establecen las cláusulas que definen parámetros de un sistema de gestión de calidad (SGC) siendo así una trascendental tendencia para el éxito de una empresa adjudicando los requisitos pertinentes en cuanto a la calidad.

Es importante destacar que, son pocas las organizaciones que cuentan con la certificación de la norma ISO 9001:2015 y, por tanto, tener un sistema de gestión eficientemente estructurado se convierte en un diferenciador competitivo para las entidades que lograron cumplir estos requisitos o normativas.

En conclusión, la pasantía en la Alcaldía Municipal Villa de San Diego de Ubaté tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento del sistema de gestión integrado bajo la norma ISO 9001:2015 desde el área de control interno, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y procesos que se ofrecen a la comunidad y de esta manera, cumplir con los requisitos necesarios para obtener la certificación de la norma.

Marco de referencia

7.1. Marco institucional

Ahora bien, la alcaldía de Ubaté, ubicada en la Cra. 7a No. 6-41 Piso 2o, en el departamento de Cundinamarca, Colombia. es la entidad responsable de la gestión y administración del municipio, la entidad trabaja en la implementación de políticas y programas para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Cuenta con 101 funcionarios activos que ayudan a este proceso.

La alcaldía de Ubaté ha trabajado en proyectos de infraestructura y servicios públicos, como la construcción de nuevas carreteras, la renovación de los sistemas de agua y saneamiento, la implementación de programas educativos y la promoción de la cultura local. Además, la alcaldía ha implementado medidas de seguridad para proteger a los ciudadanos y reducir la tasa de delitos en el municipio.

7.1.1. Misión:

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

7.1.2. *Visión:*

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

7.1.3. *Área donde se desarrolla la pasantía:*

Área asesora de control interno, la cual tienen como función esencial ayudar y valorar el sistema de control interno y los resultados de la gestión pública y administrativa en el municipio, esta área presenta informes que permiten tomar medidas correctivas, contribuyendo en el desarrollo de procesos y procedimientos para el sistema, así como de establecer y regular el funcionamiento de los encargados de asesorar, coordinar y tomar decisiones en este ámbito.

El objetivo es crear políticas que permitan establecer y fomentar el uso adecuado del control interno en la administración municipal, con el fin de garantizar que todas las actividades y recursos se enfoquen en cumplir los objetivos de la entidad de acuerdo a las leyes vigentes y al Plan de Desarrollo. Todo esto se lleva a cabo a través del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Desarrollo Administrativo, con la finalidad de lograr mejoras continuas en la prestación de los servicios públicos.

8.1. Marco Normativo

el área de control interno está regida por algunos parámetros legales como:

Ley 87 del 29 noviembre de 1993	Decreto_338_de_2019
Ley 872 de 2003.	
Ley 42 del 26 de enero de 1993	Directiva presidencial 02 del 12 de mayo de 1994
Ley 909 de 2004.	Directiva presidencial 01 del 29 de enero de 1997
Ley 489 del 29 diciembre de 1998.	Directiva presidencial 09 del 29 de diciembre de 1999.
Ley 1474 de 2011.	Directiva presidencial 04 de 2000.
Ley 1952 Del 28 De enero De 2019	Directiva presidencial 10 de 2002
Decreto 1826 del 3 de agosto de 1994	Circular No. 02 de 2005.
Decreto 2145 del 4 de noviembre de 1999	Circular No. 03 de 2005
Decreto 1537 del 26 de Julio del 2001	Circular No. 06 de 2005.
Decreto 1599 de mayo 20 de 2005	Circular No, 030 (febrero 27 De 2018).
Decreto 1027 de 2007.	
Decreto 4485 de 2009.	
Decreto 1083 de 2015.	Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación
Decreto 1499 de 2017.	
Decreto 648 de 2017	

Estas normas integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad ambiente y seguridad y salud en el trabajo, en un conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la mandato pública hacia el logro de un desempeño institucional óptimo y resultados para satisfacer las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, promueve la gestión de manera eficaz de las actividades misionales y de Soporte a la entidad con un enfoque especial en la mejora continua para servirle mejor.

8.2. Marco teórico

8.2.1. ¿Cómo funciona MIPG?

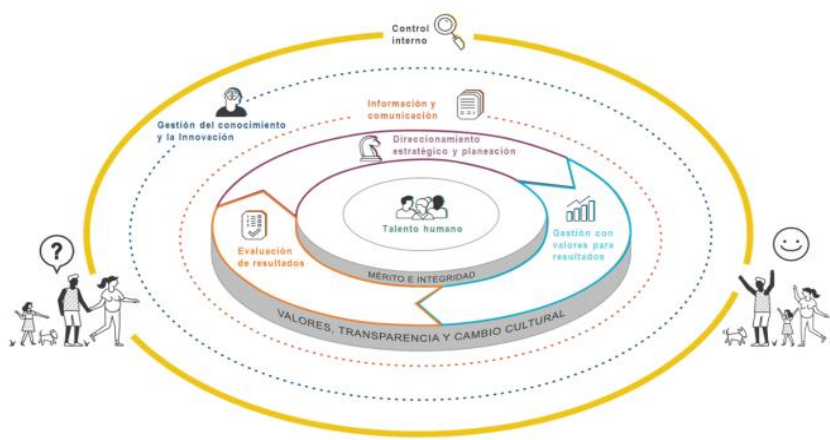
El modelo integrado de planeación y gestión se compone de tres elementos fundamentales:

Institucionalidad: este primer componente está conformado por un conjunto de entidades que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, políticas y métodos necesarios para el correcto funcionamiento del modelo. Entre estas entidades se encuentran el comité de gestión y desempeño, el comité municipal de auditoría (incluyendo el Hospital, el Concejo Municipal, la personería Municipal, Emservilla y la Alcaldía Municipal de Ubaté) y el comité de coordinación de control interno.

Operación: Las políticas de gestión y desempeño institucional están compuestas por siete dimensiones que abarcan diversos aspectos. Estas dimensiones son: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno. Cada una de estas dimensiones es importante para lograr una gestión eficiente y efectiva de la organización.

Figura 1.

Dimensiones de MIPG

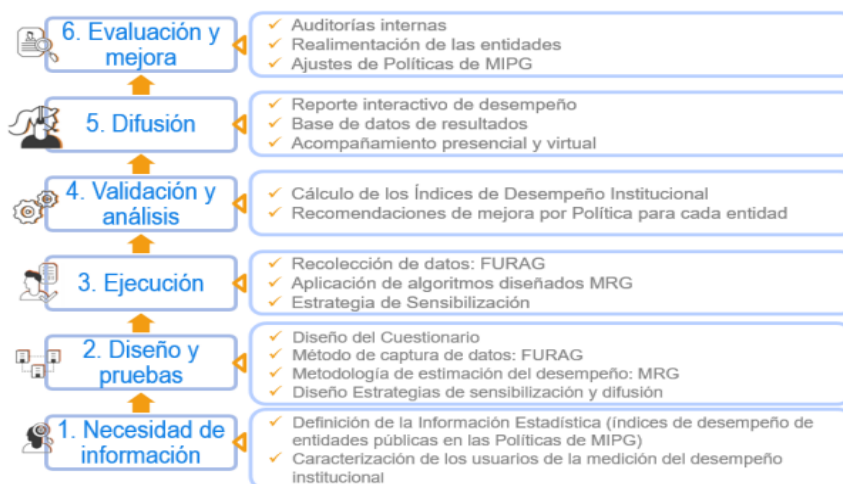


Nota: Prácticas y procesos emprendidos por las instituciones públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los resultados deseados, es decir, una gestión y los impactos institucionales que crean valor público. Fuente: función pública (2017).

Medición: El proceso de medición del desempeño institucional consta de varias etapas, incluyendo la identificación de la necesidad de información, el diseño de pruebas, la ejecución, la validación y el análisis, la difusión, la evaluación y la mejora. Para recopilar la información necesaria, se utiliza una metodología e instrumento conocido como Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG). Este formulario es un cuestionario auto administrado que se aloja en una aplicación en línea y se habilita anualmente para la recopilación de datos.

Como resultado de este proceso de medición en la alcaldía municipal de Ubaté, se obtuvo un índice de gestión institucional (IDI) de 86.4 sobre 95.9 dentro del grupo par. Este resultado permitió avanzar hacia la certificación de calidad debido a la solidez del modelo utilizado. (Pública, 2021)

Figura 2.

Etapas de desempeño institucional

Nota: Etapas del proceso de medición cuyo objetivo es medir el desempeño de las instituciones. Fuente: función pública (2020)

8.3. Marco conceptual

8.3.1. Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Roig)

8.3.2. Proceso administrativo

Un proceso es un conjunto de etapas tales como la planificación, organización, dirección y el control cuya finalidad es lograr que la empresa u organización consiga sus objetivos de la forma más eficiente posible. (López, 2019)

8.3.3. Procedimiento

Un procedimiento se define como aquel que establece el orden cronológico y la secuencia estructurada de actividades homogéneas a realizar, donde existe un flujo de documentación en forma de unidad, coordinada con cada puesto que interviene en la realización de un trabajo (Euroinnova, s.f.)

8.3.4. Modelo integrado de planeación y gestión

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un documento de política elaborado por funciones estatales que establece lineamientos de planificación y gestión institucional para los organismos nacionales y regionales utilizando siete dimensiones: personas, dirección estratégica y planificación, gestión basada en valores por resultados, evaluación del desempeño, información y comunicación, gestión del conocimiento y control interno. (Nacional, 2023)

8.3.5. *Función del MIPG*

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión tiene como principal función simplificar la gestión de las organizaciones públicas para proveer bienes y servicios que satisfagan efectivamente las necesidades de los ciudadanos, respetando la integridad y la legalidad, y facilitar operaciones que contribuyan a la lucha contra la corrupción. (educación, 2022)

8.3.6. *Sistema de gestión integrado*

El sistema de gestión integrado(SGI) es un sistema que ayuda a las organizaciones a analizar las necesidades de los clientes, motivar y capacitar mejor a las personas, definir procesos para la prestación de servicios y controlarlos. (Protección, 2022)

8.3.7. *Sistema de gestión de calidad*

El sistema de gestión de calidad (SGC, es un sistema formal que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr las políticas y objetivos de calidad. El SGC ayuda a coordinar y administrar las actividades de la organización para cumplir con los requisitos normativos de los clientes mejorando continuamente su eficacia y eficiencia. (Consulting, 2019)

Desarrollo de la pasantía

A continuación, se evidencian las etapas u/o procesos que se ejecutaron en el desarrollo de la pasantía explorando y aplicando habilidades y conocimientos adquiridos desde el área de control interno, los cuales son:

9.1. ETAPA 1: Identificar Procesos y Procedimientos

OBJETIVO: identificar los procesos y procedimientos que realiza el área de control interno con relación al de gestión de calidad.

9.1.1. Proceso:

- Proceso: Sistema de Gestión Integrado
- Sub Proceso: Sistema de control Interno

El propósito de este proceso es facilitar la formación de una cultura de control que contribuya a la mejora continua en el logro de la misión y los objetivos de la organización. Previstos a través del Plan de Acción de control interno de la Alcaldía Municipal de Ubaté.

En efecto, la idea es evaluar de forma objetiva, independiente y en el momento adecuado la efectividad del Sistema de Control Interno, mediante la realización de seguimientos y auditorías. Estas evaluaciones deben generar alertas tempranas que contribuyan con el mejoramiento continuo en la gestión institucional, en línea con el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos que se establezcan para cada período. En resumen, se trata de una evaluación sistemática y rigurosa que busca identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Control Interno y, en última instancia, en la gestión de la institución.

Alcance: Este proceso inicia con la creación del Plan de Acción de control interno según la vigencia y la planificación de la evaluación al sistema de control interno y termina con la verificación de la implementación de las acciones de mejora y de los informes de los resultados obtenidos; lo anterior a través de la agrupación del conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitir a la alcaldía Municipal de Ubaté realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público, asegurando razonablemente las dimensiones del MIPG para que cumplan su propósito

9.1.2. Procedimientos:

Los Procedimientos de control interno están en el proceso estratégico del SGI consistiendo en dos procesos que son:

- Evaluación independiente: auditoria basada en riesgos
- Administración del riesgo

Se aclara los objetivos, el alcance y la descripción de los procedimientos fundamentales que cada uno de ellos establece.

9.1.2.1. Primer procedimiento

El primer procedimiento hace referencia a la evaluación independiente en cuanto a la auditoria basada en riesgos, para lograr un buen desarrollo del mismo, se tiene en cuenta lo siguiente.

Objetivo: Establecer parámetros que permitan el adecuado desarrollo de las funciones de auditoria interna en la alcaldía municipal de Ubaté a partir de los lineamientos normativos y mejores prácticas establecidas.

Alcance: Este proceso inicia con la creación del Plan de Acción de control interno según la vigencia y la planificación de la evaluación al sistema de control interno y termina con la verificación de la implementación de las acciones de mejora y de los informes de los resultados obtenidos; lo anterior a través de la agrupación del conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitir a la alcaldía Municipal de Ubaté realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público, asegurando razonablemente las dimensiones del MIPG para que cumplan su propósito.

Descripción del procedimiento

Tabla 1.

Descripción del procedimiento numero 1

ACTIVIDAD	TAREAS
<p>elaborar el plan anual de auditorías con sus seguimientos, formular el plan de acción de control interno y definir y aplicar los criterios de priorización de las auditorías a llevar a la vigencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Identificar necesidades del Programa de Auditorías, plan de acción de control interno y seguimiento, bajo los criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de los procesos • Nivel de madurez del MIPG en sus dimensiones y Políticas • Criticidad y priorización de procesos • Riesgos de procesos • Alcance • Recursos • Estrategias de ejecución y cumplimiento informes Normativos sistema de Control Interno · Socializar los resultados de las auditorías internas y externas con el comité de gestión y desempeño y comité de coordinación de control interno. · Elaborar / Ajustar Programa Anual de Auditoria con los lineamientos Básicos: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo

	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance • Fechas • Procesos a auditar • Asignación de auditores <ul style="list-style-type: none"> · Revisar el Programa de Auditoria y seguimiento Plan de acción · Aprobar el Programa de Auditoria · Realizar ajustes al Programa, cuando haya lugar · Socializar con la totalidad de Funcionarios, líderes de procesos. Publicación del Programa en el portal WEB de la administración Municipal de Ubaté
<p>verificar la efectividad de los controles de sistema de control interno; realizando la autoevaluación de los procesos y gestionando los riesgos de los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y enviar carta de compromiso al auditado • Estudian el Proceso o tema a auditar • Analizar los riesgos y controles asociados al proceso a auditar. Verificación matriz de riesgos Institucional, evaluación y seguimiento • Realizar prueba de recorrido • Elaborar plan de trabajo de la auditoria • Desarrolla y ejecuta la auditoria • ¿Se requiere solicitar información? • Solicitar Información • Realizar informe auditorio • Realizar reunión de cierre • ¿Es conforme el informe? • Ajustar Informe de auditoría interna • Entregar informe final
<p>hacer el seguimiento de las acciones de mejora de los procesos y presentar los resultados del sistema de control interno al comité institucional de coordinación de control interno y comité de gestión y desempeño para efectuar el seguimiento a los compromisos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar hallazgos • Administración y seguimiento del Plan de mejoramiento institucional con sus acciones, indicadores y soportes

9.1.2.2. Segundo procedimiento (Administración del riesgo)

Objetivo: Definir una herramienta de gestión y control para la identificación, análisis y valoración de los riesgos que permita implementar planes de acción para el tratamiento a riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Alcance: Este procedimiento inicia desde la definición o modificación de la política de la administración del riesgo y termina con la presentación del informe de evaluación de los mismos.

Tabla 2.

Descripción de los Procedimientos numero 2

ACTIVIDAD	TAREAS
Establecer y/o actualizar la Política y/o lineamientos para la Administración del Riesgo.	La política deberá ser socializada a todos los funcionarios y/o contratistas de la entidad
Realizar la identificación de los Riesgos. Efectuar el Análisis de Riesgos.	
Evaluar los riesgos de acuerdo a los parámetros definidos en la política.	La matriz de riesgos cargada en contingencia deberá estar actualizada
Valorar los Riesgos de acuerdo a los parámetros definidos en la política.	
Establecer el Tratamiento a Riesgos.	
Elaborar Informe de Monitoreo y seguimiento a mapas de riesgos.	
Convocar vía comunicación interna al Comité de gestión y Desempeño Institucional para presentar informe.	
Presentar informe de evaluación de Riesgos.	

9.1.3. Actividades Desarrolladas

Adicionalmente se nombran algunas actividades que se realizaron en el acompañamiento físico y didáctico de la mejora continua.

- Auditaría en área de planeación
- Corroborar la documentación (actas de empalme)
- Acompañamiento de auditorías internas en calidad
- Acompañamiento en el Informe sobre las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (Informe ley de Transparencia)
- Seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Seguimiento plan de acción Oficina asesora de Control Interno
- Acompañamiento Formulación plan de mejoramiento auditoría Integral Contraloría de Cundinamarca vigencia 2021 Plan anual de Auditorías PGA 2022

1) Se ingresa haciendo una auditoría para el área de planeación, en el transcurso de dos semanas se verifican los datos referentes a arrendamientos, resoluciones y decretos 2021- 2022 identificando hallazgos o no conformidades para la entidad.

Se corrobora la documentación apropiada y actualizada de acuerdo a la hoja ruta (anexo, figura 6), dejando anotaciones con falencias en:

Falta de Vistos por parte de la red de filtro

Documentación faltante

Documentación no actualizada

Fechas anteriores o igual al contrato

Corroborar pagos de arrendamientos en novilleros, locales comerciales y baños públicos, hasta el mes de junio 2022 generando una alerta de los que no estén al día.

2) Revisión de historiales laborales de personal institucional activos y retirados y actas de empalme.

Dando cumplimiento al Plan de acción de la oficina asesora de Control Interno y en cumplimiento de la ley 951 de 2005 (Ley de empalme), se procede a verificar la totalidad de los expedientes (Hojas de vida) de los funcionarios de la administración, con el ánimo de garantizar el cumplimiento que les obliga de anexar acta de empalme en la entrega (vacaciones), retiro o rotación dentro de la planta, encontrando que el 93 % de los funcionarios dan cumplimiento al lineamiento de los procesos de la entidad. Resultado de este proceso se requirió de manera formal desde el área encargada para dar cumplimiento a la obligación que les asiste.

3) Acompañamiento de auditorías internas con la ingeniera de calidad respecto a:

- acciones correctivas
- acciones de mejora

Corroborando el cumplimiento de las acciones ante hallazgos pasados, para ello se recorren todas las áreas o subprocesos según corresponda y se generan tres aspectos.

- No conformidades (hallazgos o desviaciones del sistema)
- Acciones de mejora (oportunidades de mejora para cada una de las actividades que tiene cada proceso)
- Acciones preventivas (gestión de riesgo en cuanto al sistema de calidad)

- Después de generarse esos informes se crean los planes mejora y los de mapa de riesgos con el debido seguimiento de control interno

El propósito de las auditorías de calidad es hacer acompañamiento a los procesos para que se diligencien todo el registro de los formatos, que se apliquen todas las actividades y al final concluir como se dio ese tipo de plan de acción y si se cierra o no.

4) Teniendo en cuenta que control interno tiene la responsabilidad de promover dentro de la institución el buen uso de los recursos, se ingresa manejando la plataforma sivuba y correo electrónico, véase en (anexos 4; 5) la cual contribuye al seguimiento y realización de informes sobre las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

El proceso de esta información comienza en la correspondencia de la alcaldía, establecida en el área de ventanilla única, ubicada en la casa del ayuntamiento, allí se ingresa toda aquella documentación, ya sea: (cuentas de cobro, incapacidades, permisos, solicitudes de vacaciones, radicados de inconformidades. Etc.) Estos documentos se envían de acuerdo al área responsable para su contestación.

incorporando

- ✓ fecha de radicación
- ✓ un consecutivo que es la solicitud general o código
- ✓ tiempo establecido de contestación.

Control interno corrobora toda esta información

- Asunto

- Área
- Área de origen

Verificando si las áreas involucradas dieron su debida contestación en los tiempos establecidos; de lo contrario, se redacta y se envía un aviso directo a la dependencia responsable y con copia al alcalde de dicha falencia. (Anexo 4)

De acuerdo al código de contención disciplinario la sanción por no responder a las PQR es causal de un proceso disciplinario y puede conllevar a la destitución del cargo.

5) Por otra parte, en cumplimiento de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se hace un acompañamiento en la creación del informe de avances trimestral de las acciones adoptadas. El objetivo es evaluar la matriz de riesgos institucional, documentar el desarrollo de la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en el Municipio de Ubaté, reportando un informe que evidencie su seguimiento, con el fin de eliminar la materialización de los riesgos identificados en la matriz de riesgos formulada de manera conjunta por las Dependencias de la Administración Municipal y la Secretaría de Planeación, planificación y desarrollo.

Metodología:

El seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realiza mediante la verificación del cumplimiento o avance de las acciones propuestas para el manejo de los controles en los riesgos identificados, al igual que el registro de evidencia que compruebe la meta o producto de la actividad formulada en el ítem “Acciones asociadas”, Esta revisión se

realiza a través de consultas y entrevistas con los funcionarios responsables de implementar las acciones propuestas en la estrategia.

La Matriz consta de 13 libros:

- I. Parámetros
- II. Procedimientos gestión del Riesgo
- III. Indicadores de seguimiento
- IV. Matriz de riesgos
- V. Gestión del Riego
- VI. Racionalización de trámites
- VII. Rendición de cuentas
- VIII. Servicio al ciudadano
- IX. Estrategia de participación
- X. Transparencia
- XI. Código de Integridad
- XII. Conflicto de intereses
- XIII. Iniciativas adicionales

Este documento es de carácter público el cual se presenta y visualiza en la página principal de la alcaldía municipal de la villa de san diego de Ubaté.

9.2. ETAPA 2: Análisis De La Información

OBJETIVO: Analizar la información obtenida sobre los procesos y procedimientos que el área de control interno viene desarrollando desde el modelo integrado de planeación y gestión y su relación con el sistema de gestión de calidad.

Para mejorar de forma constante la oficina de control interno, es necesario realizar un seguimiento continuo y evaluar su desempeño de manera permanente. En este sentido, es crucial utilizar estadísticas y métricas como instrumento para analizar el estado del sistema.

Por consiguiente, se enfocan cinco indicadores fundamentales que permiten evaluar los procedimientos que se están llevando a cabo.

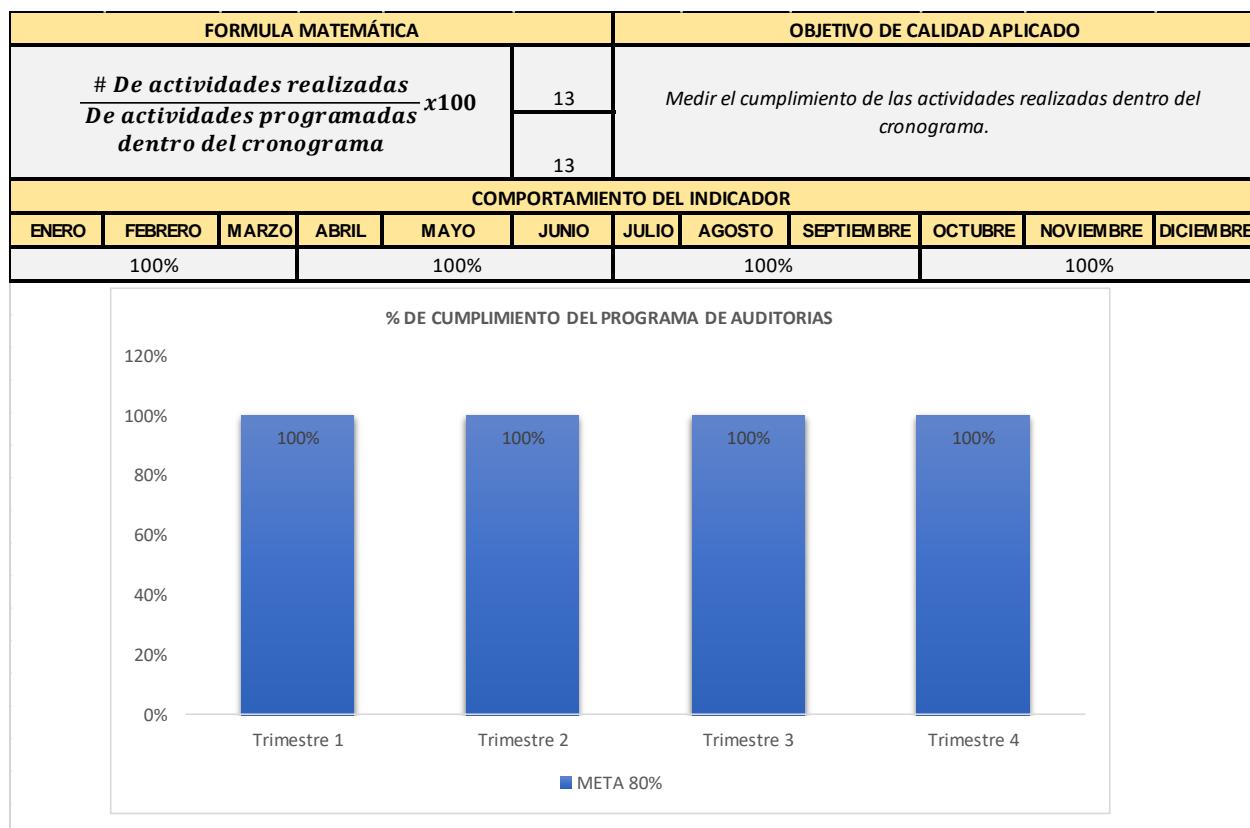
9.2.1. *Indicador: Procedimiento Del Programa De Auditorías*

Este análisis de medición fue desarrollado el día 10 de enero de 2023 y se clasifica como un indicador de eficacia. El objetivo de calidad aplicado es a fin de medir el cumplimiento de las actividades realizadas dentro del cronograma de auditorías.

También es importante recalcar que, en el procedimiento del programa de auditorías realizado con una frecuencia trimestral, se requiere cumplir con un porcentaje de medida mínimo de un 80% en base a, el número de actividades realizadas sobre el número de actividades programadas en el cronograma, todo por el 100%. Resultado del proceso adelantado por los profesionales del área de calidad y control interno se logró la ejecución del 100% del cumplimiento del Plan anual de auditorías de gestión y de calidad en el marco de la evaluación del sistema de control interno en el MIPG y del sistema de gestión de calidad.

Tabla 3.

Cumplimiento del programa de auditorias



Fuente: control interno alcaldía municipal Ubaté

Se tiene en cuenta que son 13 actividades descritas en el cronograma auditable y a continuación, se da una breve generalidad a las fases del proceso de apoyo a la gestión durante el año 2022:

De enero a marzo: en primera instancia se diligencia el plan anual de auditoria para su gestión u/o desarrollo, socializándolo en primera medida y dando pie al inicio de los controles auditados por el plan a partir del segundo mes del trimestre.

De abril a junio: se auditan cada una de las dependencias cumpliendo con el 100% propuesto a auditar.

De julio a septiembre: se da continuidad al procedimiento auditor en cuanto a la parte administrativa y secretaria general y de gobierno con documentación y páginas web que utilizan como herramientas para facilitar la organización de datos, estandarizando la responsabilidad para

su seguimiento, mejorando los tiempos de respuesta y el desempeño de tareas, obteniendo un cumplimiento del 97% sobre 100 en la auditoría fiscal interno vigencia 2021.

De octubre a diciembre: se dan últimos seguimientos al plan anual de la oficina asesora de control interno, culminando con un 100% sobre el 80% de la meta esperada.

En este primer indicador se demuestra una eficacia del 100% el cual sobrepasa el estándar mínimo requerido siendo una muy buena referencia en la realización de las actividades y control de las mismas.

9.2.2. Indicador: cumplimiento del plan de acción de control interno

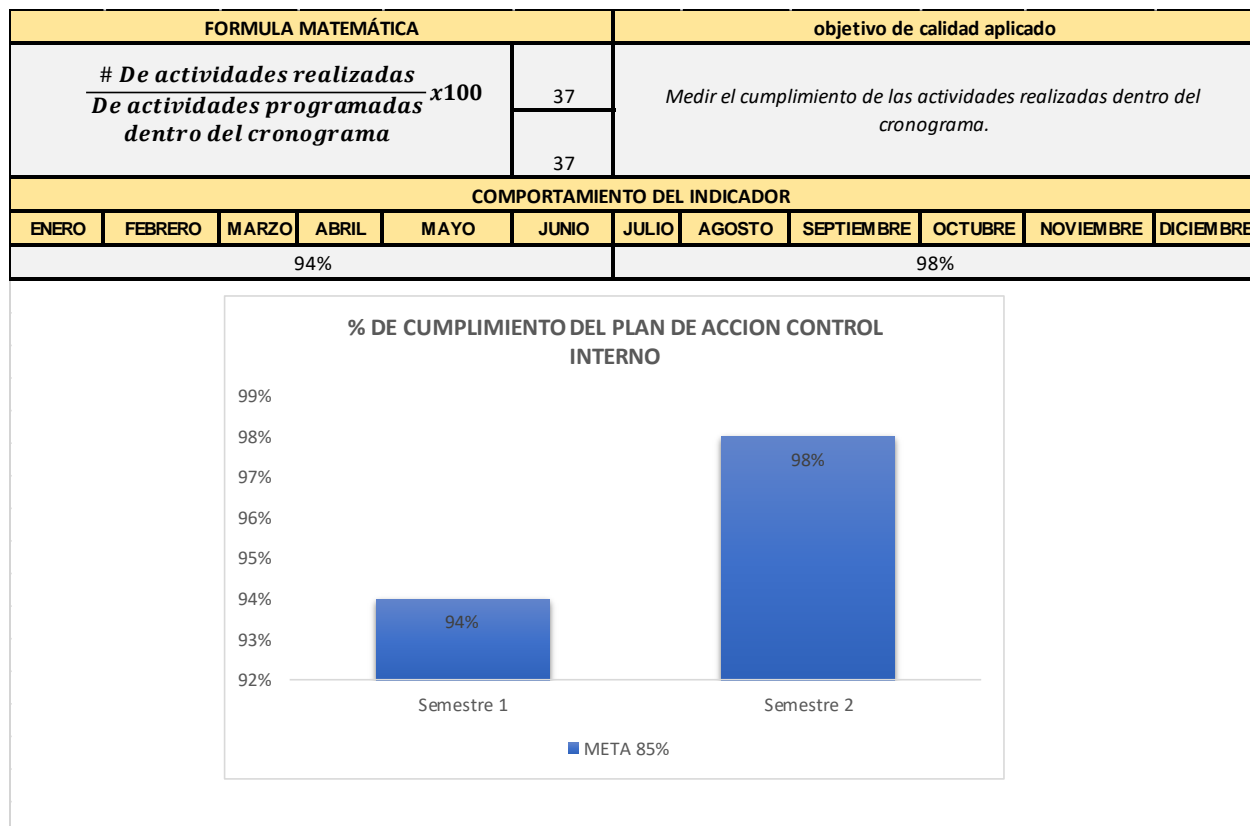
Este análisis de medición fue desarrollado el día 10 de enero de 2023 con el responsable de la medición a cargo del área Asesora de Control Interno y el sub proceso que se lleva a cabo a través del Sistema de Gestión Integrado (SGI). Este se clasifica como un indicador de eficacia y el objetivo de calidad aplicado es a fin de medir el cumplimiento de las actividades realizadas dentro del cronograma.

En el cumplimiento del plan de acción de control interno a cortes semestrales, se requiere cumplir con un porcentaje de medida mínimo de un 85% en base a, el número de actividades realizadas sobre el número de actividades programadas en el cronograma, todo por el 100%.

Se tiene en cuenta que son 37 actividades descritas en el plan de acción.

Tabla 4.

Cumplimiento del plan de acción control interno



Fuente: control interno alcaldía municipal Ubaté

A continuación, se da una breve generalidad a las fases del plan de acción durante el año 2021:

De enero a junio: para este primer semestre se ejecutaron en un 94% las actividades y programas descritos y establecidos en el plan de acción en concordancia con sus 5 componentes.

Como:

- Apoyo y asesoramiento en la implantación del modelo integrado de planificación y gestión.
- Acompañamiento y Asesoría a través de circulares, directrices, Instructivos, oficios y otros medios, sugiriendo recomendaciones para el mejoramiento de los procesos Administrativos

- Acompañamiento y Asesoría a las diferentes Secretarías y Secciones en los temas que requieran con el propósito de facilitar su comprensión y la efectividad en los procesos.
- Realizar el seguimiento y la evaluación de riesgos y el cumplimiento de las contramedidas propuestas
- Proponer mejoras y velar porque se establezcan políticas de Administración de Riesgos.

De julio a diciembre: en el segundo semestre se ejecutaron en un 98% las actividades y programas descritos y establecidos en el plan de acción en concordancia con sus 5 componentes.

Como:

- Acompañamiento y atención de las visitas realizadas por los entes de Control externos en sus procesos de auditorías y seguimientos
- Verificación y Coordinación de la Información suministrada a los Entes de Control en virtud de los procesos de auditorías adelantados en el Municipio
- Verificación y coordinación de la información relacionadas con la Rendición de Cuenta anual presentada a la CGR a través del Sireci, SIAS y CGDC a través de los formatos prediseñados por la misma entidad
- Fomento de la Cultura del Auto Control a través de circulares, folletos, utilización de logo del municipio, membretes y demás que se relacionen con la imagen corporativa del Municipio de Ubaté
- Realización de otras actividades diferentes a las anteriores relacionadas con el fomento de la Cultura del Autocontrol

En este segundo indicador se demuestra una eficacia del 94% para el primer semestre y un 98% para el segundo, el cual sobrepasa el estándar mínimo requerido siendo un óptimo informe en

cumplimiento de la fomentación y formación de una Cultura de Control y el mejoramiento continuo.

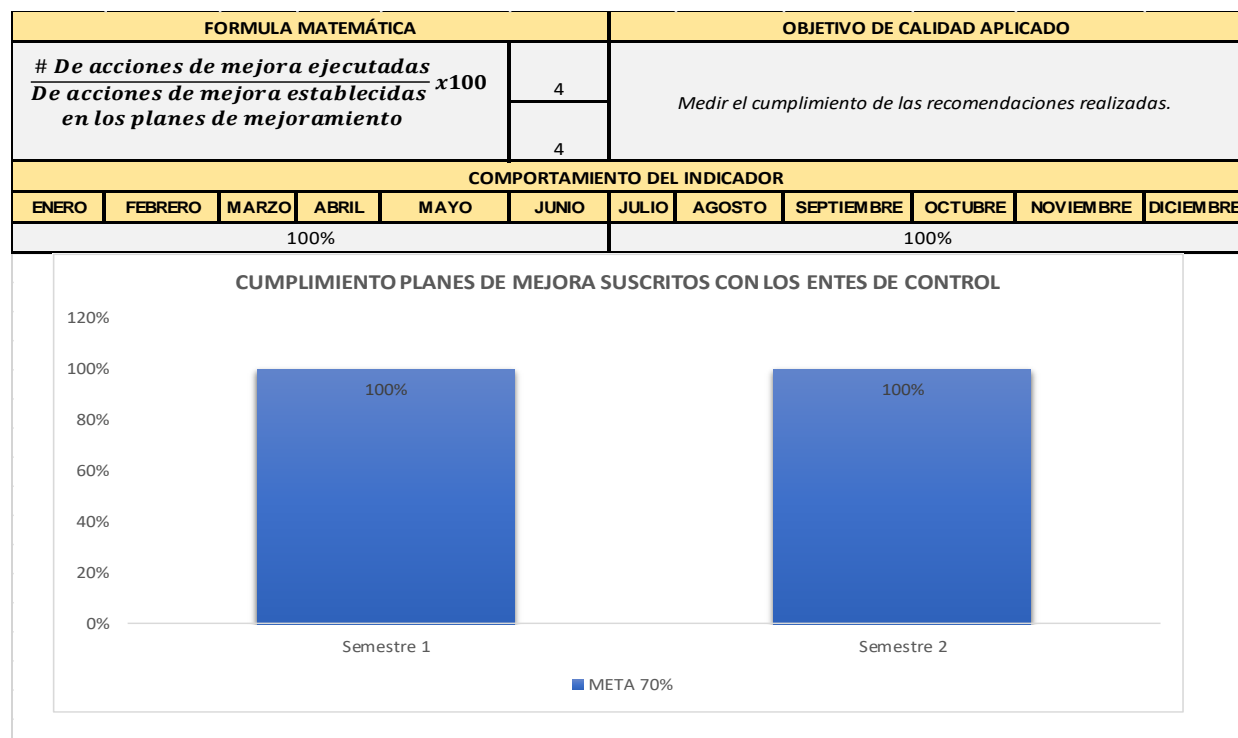
9.2.3. Indicador: *Cumplimientos planes de mejora suscritos con los entes de control*

Este se clasifica como un indicador de eficacia con la persona responsable de la medición a cargo del área asesora de control interno, el objetivo de calidad aplicado es a fin de medir el cumplimiento de las recomendaciones realizadas.

De manera que, en el impacto de las recomendaciones o cumplimiento planes de mejora suscritos con los entes de control, realizado semestralmente, se requiere cumplir con un porcentaje de medida mínimo de un 70% en base a, el número de acciones de mejora ejecutadas sobre el número de acciones de mejora establecidos en los planes de mejoramiento, todo por el 100%.

Tabla 5.

Cumplimientos planes de mejora suscritos con los entes de control



Fuente: control interno alcaldía municipal Ubaté

Se tiene en cuenta que son 4 acciones descritas en el plan de mejoramiento y a continuación, se da una breve generalidad a las fases del procedimiento de cumplimiento planes de mejora suscritos con los entes de control.

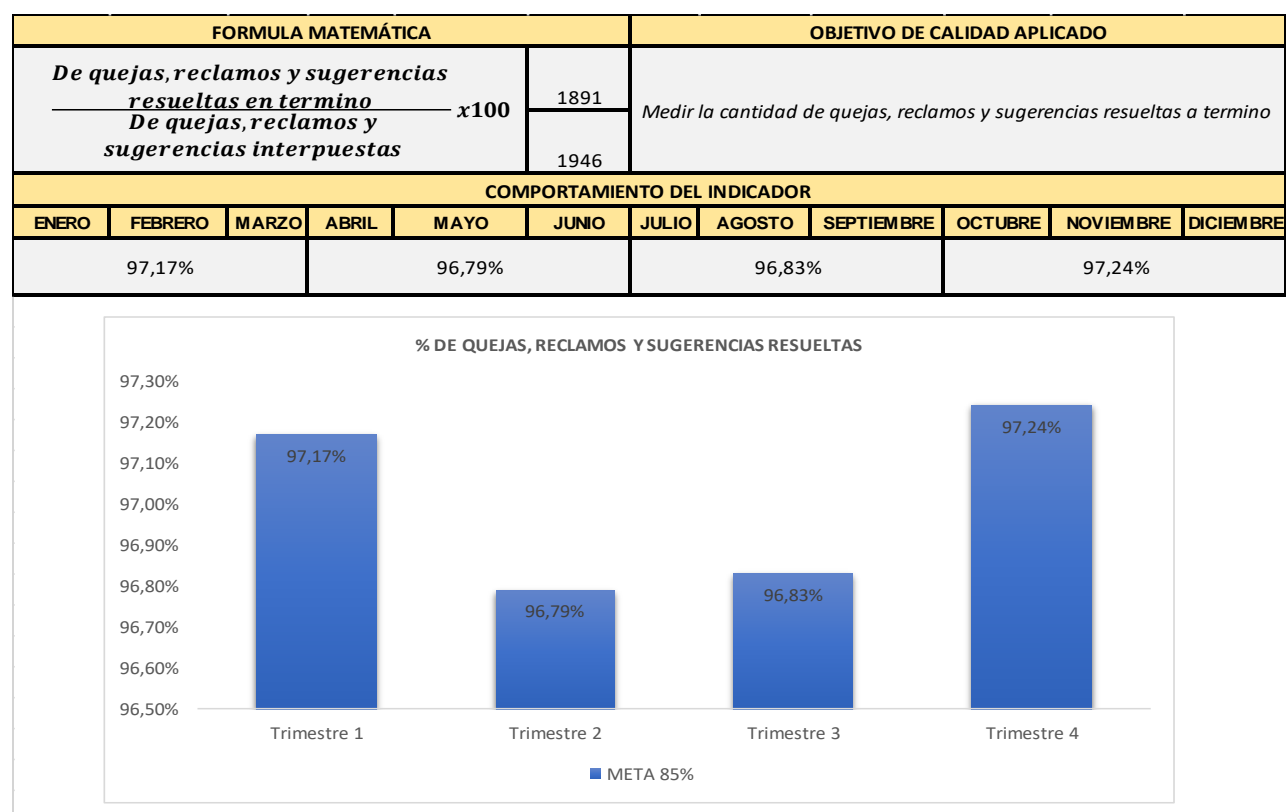
De enero a junio: en primera instancia se diligencia los planes de mejora a la contraloría de Cundinamarca, culminando los 4 hallazgos encontrados frente a informes de auditoría (auditoría financiera y de gestión - procedimiento especial revisión de la cuenta - modalidad no presencial vigencia 2020 pvcft 2021)

De junio a diciembre: en la segunda diligencia de los planes de mejora a la contraloría de Cundinamarca, culminando los 2 hallazgos encontrados frente a informes de auditoría (auditoría financiera y de gestión - procedimiento especial revisión de la cuenta - modalidad no presencial vigencia 2020 pvcft 2021)

En este tercer indicador se demuestra una eficacia del 100% el cual sobrepasa el estándar mínimo requerido siendo aprobado por la Contraloría de Cundinamarca dentro de su proceso auditor ya que se verificó la eficiencia y la eficacia de las actividades contempladas en los planes de mejoramiento institucionales.

9.2.4. Indicador: *Quejas, reclamos y sugerencias resueltas*

En el indicador quejas reclamos y sugerencias resueltas, realizado trimestralmente, se requiere cumplir con un porcentaje de medida mínimo de un 85% en base a, el número de quejas, reclamos y sugerencias resultantes a término sobre el número de quejas, reclamos y sugerencias interpuestas, todo por el 100%.

Tabla 6.*Quejas, reclamos y sugerencias resueltas*

Fuente: control interno alcaldía municipal Ubaté

Se tiene en cuenta que de 1946 quejas reclamos y sugerencias se contestaron 1891 dentro de lo términos definidos mediante la plataforma sivuba. A continuación, se da una breve generalidad a las fases del indicador.

En cumplimiento de la Ley anticorrupción 1474 y código Contencioso Administrativo es fundamental la evidenciar un promedio de respuesta de la ciudadanía con un índice de cumplimiento del 97,17% en el primer trimestre, 96.76 % en el segundo trimestre, 96.83 % en el tercer trimestre y un 97.24 % en el último trimestre del año.

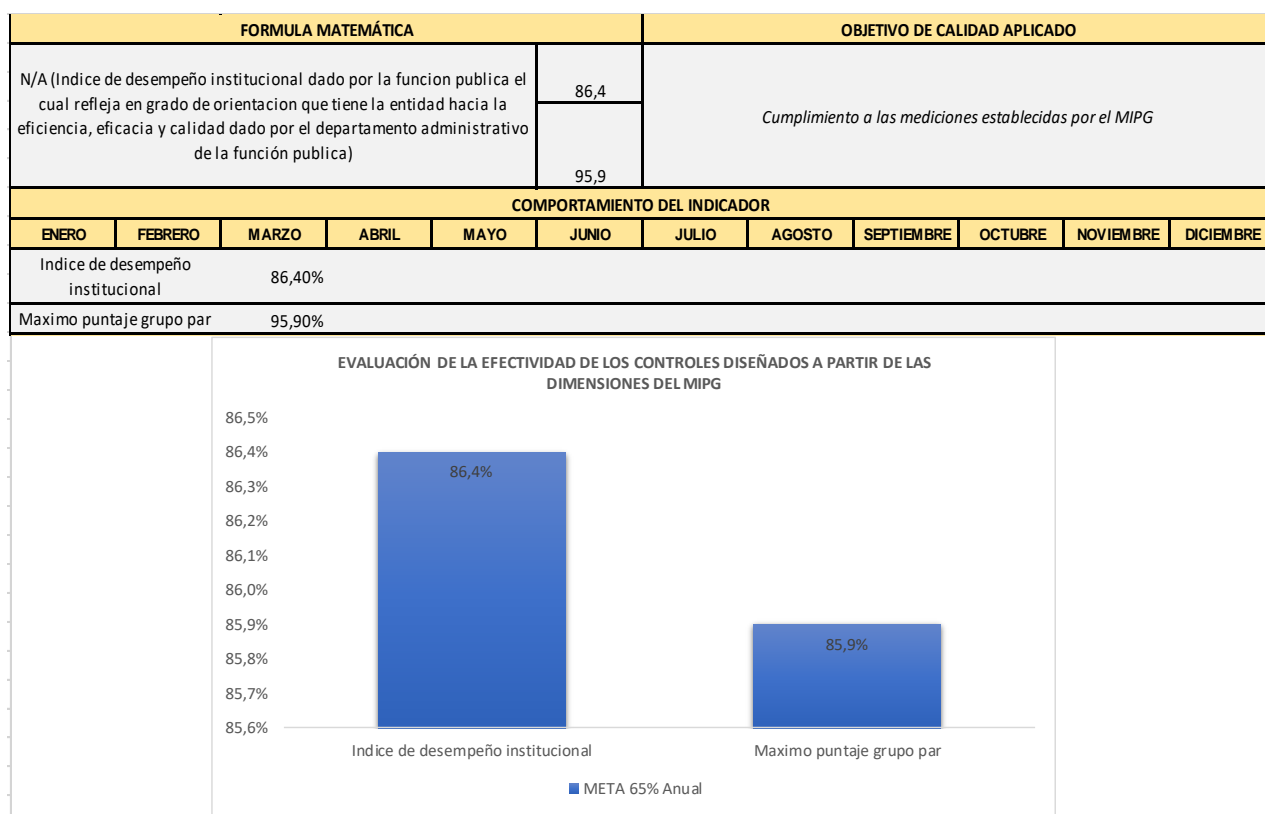
En conclusión, en base a las herramientas de gestión y control se evidencia un alcance de efectividad superior al 85% establecido inicialmente para los 4 trimestres, sin embargo, se ve un leve aumento en el rango de eficacia para los primeros y últimos trimestres del año.

9.2.5. Indicador: Evaluación De La Efectividad De Los Controles Diseñados A Partir De Las Dimensiones Del MIPG

El análisis de la información proporcionada se centra en el indicador de Evaluación de la Efectividad de los Controles Diseñados basados en las dimensiones del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión). el responsable de la medición es el Asesor de Control Interno, y el sub proceso se lleva a cabo a través del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Tabla 7.

Evaluación de la efectividad de los controles diseñados a partir de las dimensiones del MIPG



Fuente: control interno alcaldía municipal Ubaté

En el indicador de sistema de gestión integrado, en concordancia con el decreto 1083, compilatorio del Decreto Único Sectorial de la Función Pública, realizado anualmente, establece lineamientos generales para la integración de la planificación y la administración.

Para ello, se requiere cumplir con un porcentaje de medida mínimo de un 65% en base a, el Índice de desempeño institucional dado por la función pública el cual refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficiencia, eficacia y calidad.

Se tiene en cuenta que el índice de desempeño institucional es de 86,40% y un máximo de grupo par de 95,90% así como lo indica en reporte (anexo, figura 2 resultados)

Figura 3

Resultados comparados del desempeño institucional



Fuente: Función Pública

Dado que el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) es una herramienta digital que se utiliza para informar sobre el progreso de la gestión, se puede considerar como un recurso fundamental para el análisis y la evaluación de la gestión de una

entidad. Siendo una herramienta que permite recopilar información en línea sobre el progreso de los planes y programas de la entidad.

la Oficina de Control Interno presenta plan de acción frente a los resultados obtenidos por la Alcaldía Municipal de Ubaté Vigencia 2021. Permitiendo así emplear un modelo integrado de planificación y gestión como herramienta de clarificación y elaboración de informes de planificación.

Los indicadores de desempeño institucional de este régimen son un eje fundamental del desarrollo integral, sustentado en hechos concretos y resultados medibles. La alcaldía de Ubaté ha obtenido un incremento de 6.7 puntos en su calificación, lo que la posiciona como el primer municipio de la provincia y el segundo entre municipios del departamento que son comparables en términos de calificación.

En otras palabras, la alcaldía de Ubaté ha logrado mejorar significativamente su calificación en relación con otras instituciones gubernamentales similares, lo que demuestra su compromiso y eficacia en la gestión pública.

concluyendo así que el sistema de gestión integrado en sus 7 dimensiones abarca un nivel de efectividad óptimo y eficaz.

9.3. ETAPA 3: Creación Del Plan De Mejoramiento

Objetivo: Realizar un plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 de 2015 desde el sistema de gestión integrado.

Dando inicio a la radicación del plan de mejoramiento se tiene en cuenta que:

Las auditorías de Cundinamarca se basan en el mandato del artículo 267 de la Constitución Política, de acuerdo con el plan de vigilancia y control fiscal territorial, se practicó

auditoría financiera y de gestión- procedimiento especial revisión de la cuenta modalidad no presencial. Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 al Municipio de Ubaté.

De acuerdo al cumplimiento del plan de mejora suscritos con los entes de control durante el desarrollo de la auditoría del segundo semestre se ejecuta el pre informe remitido el 2 de septiembre del 2022 y recibiendo respuesta mediante oficio el 07 de septiembre del mismo año, se elabora y radica el plan de mejora a fecha de 20 de octubre en base a los 2 hallazgos reportados.

Hay que tener en cuenta que para certificar a la alcaldía de Ubaté en la norma de calidad ISO 9001, se tienen que tener al día en cumplimiento y acción los planes de mejoramiento suscritos por los entes de control como la contraloría, dando culminación al plan de acción de control interno para poder así desarrollar el plan de mejora dentro del sistema de gestión solicitado en calidad para la certificación.



PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: PM01-PR11-F02

VERSIÓN: 2.0

IMPORTANTE: La evaluación se realizará en las oficinas de control interno o en la dependencia o cargo que haga sus veces, verificando los informes y registros del seguimiento llevado a cabo por estas oficinas de acuerdo a la normatividad vigente. Lo anterior sin perjuicio, de que la Contraloría de Cundinamarca, realice evaluación a planes de mejoramiento cuando lo consideren pertinente (Ver GAT, numeral 1.3.2.5 Plan de mejoramiento y seguimiento)

RESULTADO EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	ponderacion	puntaje atribuido
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	0,00	0,20	0
Efectividad de las acciones	0,00	0,80	0
CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO		1,00	0
Concepto a emitir cumplimiento Plan de Mejoramiento		FALSO	
80 o más puntos	Cumple		
Menos de 80 puntos	No Cumple		

										Cumple	2			
Entidad: Municipio de Ubaté										Cumple parcialmente	1			
Auditoría: Auditoría Financiera y de gestión - Procedimiento Especial Revisión de la Cuenta										No Cumple	0			
										0,0				
										0,00	0,00			
Nº hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción de mejora	Meta (Indicador de Cumplimiento)	Tiempo de Ejecución Progra	Fecha inicial de la Acción	Fecha terminación de la Acción	Dependencia donde se realiza la acción	Cargo Responsable	CUMPLIMIENTO	EFECTIVIDAD	ESTADO DE LA ACCIÓN (Cerrada-C / Abierta-A)	DIRECCIÓN TÉCNICA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	
1	<p>Condición: Respecto al formato "F20 1A – Acciones de Control a la Contratación de Sujeto", se tomó una muestra de 60 contratos y se procedió a verificar que la información de las columnas (tipo de gasto y sector al que corresponde el gasto), concordaran con la columna objeto contractual.</p> <p>De lo anterior, se evidenció que la información reportada en la columna Sector Correspondiente al Gasto y el Objeto Contractual del Contrato SGG-CPS-167-2021 no es coherente.</p> <p>Criterio: Resolución 0045 del 28 de enero de 2021 emanada de la Contraloría de Cundinamarca, Parágrafo 4, Art. 3 Ley 617 de 2000.</p> <p>Causa: Falta de control y seguimiento al cargue de la información rendida en la cuenta SIA Contraloría. Efecto: Falta de coherencia en la información reportada en la cuenta SIA Contraloría.</p>	<p>1. Controlar la calidad de la información que se reporta al Sistema Integral de Auditorías (SIA) de las contralorías, utilizando un formato de validación generado por la Auditoría General de la Nación y la Contraloría de Cundinamarca.</p> <p>2. Verificar que el formulario utilizado para reportar los contratos celebrados durante el período correspondiente cumpla con los ítems y valores definidos para ello.</p>	<p>meta minima 80%</p> <p>Rendición de cuentas Formatos SIA Contraloría-Cundinamarca hecho en el indicador de (Cumplimiento Planes De Mejora Suscritos Con Los Entes De Control)</p>	4 meses	1/11/2022	20/03/2023	Área Funcional de Contratación	Secretaría General y de Gobierno	0	0	A	Diana Carolina Ascencio Pachón		

<p>2</p>	<p>La entidad municipal de Ubaté, en el departamento de Cundinamarca, incurrió en una falta relacionada con el incumplimiento de obligaciones ambientales establecidas en la resolución 1593 de 2013, la cual aprueba el plan de saneamiento y manejo de vertimientos de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR). Como consecuencia de esta falta, la CAR emitió la resolución número 3775 el 20 de noviembre de 2019, declarando al municipio responsable ambiental y imponiéndole una sanción económica única por un valor de \$15.151.986.</p> <p>Posteriormente, el Municipio de Ubaté realizó el pago de la multa y los intereses correspondientes, según consta en la resolución número 942 del 4 de noviembre de 2021. La liquidación número 2386 estableció un valor total de \$15.151.986 para la multa y \$526.976 para los intereses. Este pago fue efectuado a través del comprobante de egreso número 2022000031 el 24 de enero de 2022, a favor de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR).</p> <p>Causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en el seguimiento y control al plan de saneamiento y manejo de vertimientos – PSMV • ausencia de controles en la entidad para el pago oportuno de las multas y sanciones impuestas por la autoridad ambiental. <p>Efecto: Posible detrimento patrimonial al Municipio de Ubaté.</p>	<p>Incluir dentro del seguimiento y control semestral:</p> <p>1. Actividades de seguimiento, control y Evaluación al Plan De Saneamiento Y Manejo De Vertimientos en el área de desarrollo sustentable.</p> <p>2. Actividades de seguimiento y control de los estados de cuenta asociados al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, incluyendo la identificación de multas y sanciones impuestas por la autoridad ambiental, para lo cual se realizarán solicitudes anuales a la CAR</p>	<p>meta minima 80%</p> <p>Cumplimiento Planes De Mejora Suscritos Con Los Entes De Control</p>	<p>12 meses</p>	<p>1/11/2022</p>	<p>20/11/2023</p>	<p>Area Desarrollo sustentable</p>	<p>Area Desarrollo Sustentable</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>A</p>	<p>Diana Carolina Ascencio Pachón</p>		
<p>FIRMAS</p>														

En primera medida se procede a describir el plan de mejora radicado a la contraloría a partir de los dos hallazgos descritos por los auditores para luego proceder con el plan de mejora de calidad.

Primer hallazgo:

Condición: Respecto al formato “F20 1A – Acciones de Control a la Contratación de Sujeto”, se tomó una muestra de 60 contratos y se procedió a verificar que la información de las columnas (tipo de gasto y sector al que corresponde el gasto), concordaran con la columna objeto contractual.

De lo anterior, se evidenció que la información reportada en la columna Sector Correspondiente al Gasto y el Objeto Contractual del Contrato SGG-CPS-167-2021 no es coherente.

Criterio: Resolución 0045 del 28 de enero de 2021 emanada de la Contraloría de Cundinamarca, Parágrafo 4, Art. 3 Ley 617 de 2000.

Causa: Falta de control y seguimiento al cargue de la información rendida en la cuenta SIA Contraloría.

Efecto: Falta de coherencia en la información reportada en la cuenta SIA Contraloría.

Segundo hallazgo:

Condición: Que mediante resolución Numero 3775 de Noviembre 20 de 2019 emitida por la Corporación Autónoma regional de Cundinamarca - CAR, por la cual se declara responsable ambiental al Municipio de Ubaté Cundinamarca, por incumplir las obligaciones contenidas en los numerales 3 y 4 del artículo 2 y los artículos 3, 5, 7, 8, 9, 10 y 12 de la resolución 1593 de 2013 por medio de la cual se aprobó el plan de saneamiento y manejo de vertimientos por parte de la corporación autónoma regional de Cundinamarca - CAR; como consecuencia de lo

anterior, se impuso al municipio de Ubaté, una sanción única de multa por un valor de QUINCE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS (\$ 15.151.986).

El Municipio Villa de San Diego de Ubaté, a través de la resolución Numero 942 de fecha 4 de noviembre de 2021, reconoce el pago por concepto de multa; liquidación numero 2386, por un valor de QUINCE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS (\$ 15.151.986) e intereses por QUINIENTOS VEINTISÉIS NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS (\$526.976). Valores que fueron cancelados a través del comprobante de Egreso número 2022000031 del 24 de enero de 2022, a favor de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR.

Causa: Debilidades en el seguimiento y control al plan de saneamiento y manejo de vertimientos – PSMV y ausencia de controles en la entidad para el pago oportuno de las multas y sanciones impuestas por la autoridad ambiental.

Efecto: Posible detrimento patrimonial al Municipio de Ubaté.

MEDIDAS DE ACCIÓN: para subsanar las no conformidades por el ente auditor el municipio de Ubaté está adelantando estas acciones:

Para la primera no conformidad:

El objetivo de la acción de mejora es optimizar la calidad de la información reportada al Sistema Integral de Auditorías (SIA) de la contraloría mediante el uso de un formato de validación generado por la Auditoría General de la Nación y la Contraloría de Cundinamarca. A partir de las siguientes actividades propuestas.

- Hacer Controles de la calidad de la información que se reporta al Sistema Integral de Auditorías (SIA) de las contralorías, utilizando un formato de validación generado por la Auditoría General de la Nación y la Contraloría de Cundinamarca.
- Verificar que el formulario utilizado para reportar los contratos celebrados durante el período correspondiente cumpla con los ítems y valores definidos para ello.

De manera que, la meta mínima de cumplimiento establecida es del 80%. Esta acción hace parte del indicador de cumplimiento (Planes De Mejora Suscritos Con Los Entes De Control). En un término de tiempo a ejecutar de 4 meses, iniciando el 01 de noviembre del 2022 hasta el 20 de marzo del año 2023, la dependencia donde se realiza la acción es el área Funcional de Contratación a cargo de la secretaria general y de gobierno.

Para la segunda no conformidad:

El objetivo de la acción de mejora es incluir en el seguimiento y control semestral las siguientes actividades propuestas:

- Actividades de seguimiento, control y Evaluación al Plan De Saneamiento Y Manejo De Vertimientos en el área de desarrollo sustentable.
- Actividades de seguimiento y control de los estados de cuenta asociados al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, incluyendo la identificación de multas y sanciones impuestas por la autoridad ambiental, para lo cual se realizarán solicitudes anuales a la CAR.

De tal forma que, la meta mínima sobrepase el 80% de efectividad en un término de tiempo a ejecutar de 12 meses, iniciando el 01 de noviembre del 2022 hasta el 20 de octubre del

año 2023, cabe recalcar que la dependencia donde se realiza la acción es el área de desarrollo sustentable.

Gracias a la radicación del plan de mejora de acuerdo al informe definitivo de auditoría financiera y de gestión procedimiento especial revisión de la cuenta Modalidad no presencia practicada al municipio de Ubaté, se puede dar la continuidad a la auditoría de Icontec con todos los parámetros que requerían al día.

Esta auditoría inicia el 5 y finalizando el 7 de diciembre de 2022 obteniendo el reporte de los resultados el día 27 de enero.

9.3.1. Plan De Mejora En Calidad ISO 9001

En segunda instancia se procede describiendo las cuatro no conformidades descritas por los auditores externos de Icontec.

Primer no conformidad:

el análisis del contexto, no se incluye las condiciones ambientales capaces de afectar o verse afectadas por la organización en las instalaciones donde opera la Alcaldía. No evidenciando como se determina la condición ambiental de las sedes incluidas en el alcance de la auditoría. a causas de:

- no se generaron las capacitaciones y planes de trabajo que permitieran interiorizar la integración total de los tres sistemas para cada proceso que incluyera a los dueños de proceso y responsables de los mismos.
- se generaron demasiados cambios de personal y líderes de proceso en toda la administración municipal, lo cual afecto directamente la interiorización del funcionamiento de los procesos dentro del sistema de gestión.

Procediendo así a la realización de las actividades correctivas en las fechas establecidas.

Tabla 8.

Actividades correctivas

Acción correctiva	Fecha
Socializar y capacitar a cada líder de proceso y personal de apoyo la integración de los factores ambientales y de sst que se integrarán en el contexto de la organización por procesos.	31/03/2023
Actualizar los contextos de la organización por procesos en el sistema de Gestión Integrado	31/03/2023
Verificar la eficacia de las acciones	28/06/2023

Para entender un poco más esta no conformidad encontrada en la auditoría realizada por Icontec, se tiene en cuenta que la alcaldía de Ubaté está certificada en trinorma (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018) por lo tanto tiene que cumplir con ciertos parámetros de los cuales los líderes de los procesos asumen sus responsabilidades proporcionando los debidos seguimientos de las capacitaciones o actividades a desarrollar.

Por lo tanto, aunque los sistemas están operando adecuadamente, las personas tienen falencias en la información u/o conceptos del mismo, de tal modo se tienen que llevar a cabo las medidas de capacitación constantes integrando al personal para que dominen y entiendan con claridad el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el sistema ambiental.

Por otro lado, en el contexto ambiental, los líderes de desarrollo sustentable tuvieron una transición o cambio en sus labores cotidianas, gracias a esto y al volumen de trabajo, incumplieron en actividades de capacitación conllevando al hallazgo de la no conformidad por el auditor externo.

segunda no conformidad:

No hay evidencia de la implementación de las acciones programadas para adquirir la competencia evidenciando la falta de comprobantes de asistencia a las capacitaciones por la Secretaria de obras publicas

- Gestión y Aprovechamiento de residuos sólidos. En octubre del 2022.
- Identificación de peligros y riesgos de SST, noviembre de 2022.
- Primeros Auxilios y evacuación. 5 de octubre del 2022.

No hay ninguna acción para subsanar la necesidad. A causa de:

- algunos funcionarios anteponen sus actividades propias de sus procesos dejando a un lado los requerimientos de capacitación del sistema de gestión.
- no toman el interés suficiente a los requisitos de cumplimiento exigidos por el sistema de gestión, actuando de manera desinteresada y negligente.

Procediendo así a la realización de las actividades correctivas en las fechas establecidas.

Tabla 9.*Actividades correctivas*

Acción correctiva	Fecha
Socializar estos factores y comportamientos de los funcionarios con la alta dirección “alcalde” con el fin de emitir un acto administrativo que haga de obligatorio cumplimiento la participación a las diferentes capacitaciones de todos los funcionarios y en caso de no asistencia se reprogramara un taller con los faltantes.	31/04/2023

Hacer seguimiento frente al cumplimiento de la participación a capacitaciones mínimo cada tres meses.	28/04/2023
Verificar la eficacia de las acciones	28/06/2023

para este apartado se evidencian falacias en cuanto al área de obras públicas ya que no asistió a ninguna de las capacitaciones nombradas anteriormente, generando la alerta y solicitando así la incorporación o vinculación de esta área en estas actividades de gran importancia para todo el personal.

Tercera no conformidad:

No se evidencia como la organización implementa las acciones para prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas en el apartado 6.1.1

(Capacitaciones Brigadistas), a causa de que:

- no se dio la respectiva relevancia a este factor ya que estas actividades eran llevadas por los cuerpos de emergencia del municipio tales como bomberos y no se veía la necesidad de controlarlo.
- no se veía necesario integrar este factor dentro de la identificación de peligros y riesgos ya que estos estaban únicamente enfocados a SST.

Procediendo así a la realización de las actividades correctivas en las fechas establecidas.

Tabla 10.

Actividades correctivas

Acción correctiva	Fecha
Durante el desarrollo del comité SGI, programar una reunión en la cual se brinden los criterios para la atención ante emergencias ambientales integradas con la seguridad y salud en el trabajo.	31/03/2023
Actualizar los planes de emergencias con los criterios evaluaciones y acciones para la atención de emergencias ambientales.	28/04/2023
Aprobar los planes de emergencia.	28/04/2023
Incluir criterios de atención a emergencias ambientales en los planes de contingencia durante los eventos del municipio de Ubaté.	31/03/2023
Realizar simulacros ambientales en los cuales se aplique la atención a emergencias ambientales haciendo participes al personal de la administración.	16/06/2023
Verificar la eficacia de las acciones	28/06/2023

Para este numeral se aclara que por sede es obligatorio tener tres tipos de brigadistas, los cuales son: evacuación, primeros auxilios y contra incendios, habiendo así una persona capacitada en caso de una emergencia, la inconformidad surge a partir de que, a estas personas o colaboradores, no se les dio las capacitaciones requeridas y establecidas por el sistema de seguridad y salud en el trabajo ya que no fueron consideradas necesarias.

Cuarta no conformidad:

No hay evidencia de la verificación para asegurarse de que los productos suministrados externamente cumplen los requisitos. A causa de:

- no se encuentran relacionados los criterios de cumplimiento del SGI para las interventorías (Obras Publicas).

- el supervisor del contrato de interventoría no hace seguimiento ni verificación de lo que establece la interventoría como criterios de aceptación.

Procediendo así a la realización de las actividades correctivas en las fechas establecidas.

Tabla 11.

Actividades correctivas

Acción correctiva	Fecha
Diseñar y establecer criterios técnicos estandarizados que permitan dar veracidad y sustento técnico para el desarrollo de las actividades establecidas dentro de las actas de interventoría	28/03/2023
Divulgar e implementar el procedimiento para la supervisión.	28/03/2023
Verificar la eficacia de las acciones	28/06/2023

Se tiene en cuenta que, la interventoría hace una supervisión técnica, administrativa y financiera a los contratos de obra, pero al momento de la auditoría por parte de Icontec se encuentra cierta disconformidad con el proceso que viene desarrollando esta área, ya que, se evidencian informes muy generales a falta de especificar y analizar a profundidad la información en forma cualitativa y cuantitativa.

Se incumple de tal modo con las obligaciones para que se pueda generar un pago, generando la alerta del porque se aprueban los pagos sin estar de acuerdo con el producto o informe entregado.

Conclusiones y Recomendaciones

El valor de llevar a cabo este proyecto, resultó en un proceso de aprendizaje constante sobre la implementación de prácticas de calidad en el entorno laboral, bajo normas ya establecidas. El monitoreo continuo de la extensa información que se manejó, permitió una ampliación en varios aspectos del conocimiento en relación al manejo del sector público.

Se recomienda establecer un plan de capacitación y formación continua durante el año para el personal con el fin de garantizar un entendimiento completo de los procesos y procedimientos relacionados con el sistema de gestión de calidad y la norma ISO 9001-2015.

Fomentar la comunicación y colaboración entre áreas de la alcaldía, promoviendo la participación activa de todos los involucrados en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado.

Establecer medidas de participación y colaboración en la divulgación de la información dada en las capacitaciones, ya que se solicitan de una a dos personas por área a las capacitaciones y el resto corresponde en el cruce de información entre compañeros de trabajo.

Diseñar y establecer criterios técnicos estandarizados que permitan dar veracidad y sustento técnico para el desarrollo de las actividades establecidas en las diferentes áreas de la entidad, ya que en algunos casos no se presenta la información requerida dentro de los informes reportados al área de control interno.

Para asegurar una mejora continua y mantener la certificación, es fundamental dar seguimiento y actualizar la información de las actividades descritas en el plan de mejora en las fechas establecidas. Este seguimiento es realizado con la supervisión del Sub-Proceso referente a Control Interno de la alcaldía del Municipio de Ubaté, con el fin de garantizar la continuidad del proceso de mejora y asegurar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001.

Es importante tener en cuenta que el mantenimiento de la certificación implica un compromiso constante con la calidad y la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Referencias

- Consulting, E. Q. (2019). Obtenido de <https://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/>
- Dirven , B. B., Pérez, R., Cáceres, R. J., Tito, A. T., Gómez , R. K., & Ticona, A. (2018). *El desarrollo rural establecido en las áreas Vulnerables*. Lima: Colección Racso.
- educación, m. d. (25 de Noviembre de 2022). *Fogacoop*. Obtenido de <https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/politicas-y-lineas-estrategicas/mode-lo-integrado-de-gestion#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20Modelo,acciones%20que%20contribuyan%20a%20la>.
- Euroinnova. (s.f.). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/blog/que-son-los-procedimientos-de-una-empresa#:~:text=Definimos%20qu%C3%A9%20son%20los%20procedimientos,la%20realizaci%C3%B3n%20de%20un%20trabajo>.
- López, J. F. (01 de abril de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Nacional, M. D. (03 de Marzo de 2023). *Ministerio De Educación Nacional*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/porta1/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>
- Protección, U. N. (19 de Agosto de 2022). *sistema de gestion integrada*. Obtenido de <https://www.unp.gov.co/la-unp/sistema-de-gestion-integrada-sgi/>
- Pública, D. A. (Marzo de 2021). *Manual Operativo del Modelo Integrado de planeación y gestión*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Roig, A. (s.f.). *ujaen criterio:5*. Obtenido de

https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf

Tovar, G. L. (1986). *El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos*. Bogotá: Cengage.

Figura 6.

Hoja ruta procesos de contratación.

HOJA DE RUTA PROCESOS DE CONTRATACIÓN		
MODO DE SELECCIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	
CONTRATO	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 2020	
CONTRATO NO	DE FERIA	
DESCRIPCIÓN: (Los documentos deben entregarse a la estación generada y de ahí girarlos en este orden completo por correo electrónico a la oficina de contratación para su procesamiento)		
ITEM	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	APUSCA (SI/NO)
1	Estado previo de apertura y conformidad. Justificado la necesidad de la contratación	SI
2	Acuerdo con ficha o con el inspector notario de la inspección energética de la subestación, tener en cuenta que el estado sea conforme con el estado del estado previo, (excepción temporal)	SI
3	Atestados de capacidad	SI
4	Atestados de permisos	SI
5	Certificado de matrícula constructora	SI
6	Documentos de autorización de manipulación de materiales	SI
7	Atestados fiscales	SI
8	Atestados de la cédula de ciudadanía	SI
9	Atestados L. Extra Mito a es hombre menor de 20 años.	NO
10	Ingeniero (Inco) Registrado (IR) Las actividades registradas en el libro de actas con el libro del contrato. Actualizado según última resolución DIAN.	SI
11	Para personas jurídicas (antes certificado de existencia y inscripción, según Vigencia Número 30 del C.A.M.A.D. COMERCIO)	NO
12	Atestados de inscripción de constitución	SI
13	Certificado de libertad y tradición del Cédula según no mayor a tres meses.	SI
14	Atestados de capacidad	SI
15	Atestados de capacidad	SI
16	Certificado de matrícula constructora	SI
17	Atestados fiscales	SI
DIANA CONTRACTUAL (Subsección y subcontrato de contrato)		
1	Cálculo	SI
2	Resumen de Pago	SI
3	Comprobante de Egreso o recibos de caja	SI
4	Acta de garantía de cumplimiento (a) el estado previo (según) De conformidad con el Artículo 1 de la Ley 1103 de 2006	SI
5	Acta de aprobación de la garantía única	SI
6	Acta de Entrega	SI
7	Acta de recepción del estado de contrato original o fotocopia. Cuando se requiere	SI
8	Control de calidad. Cuando se requiere	SI
Acta de liquidación del contrato		

ALCALDIA MUNICIPAL DE GRATE
Carrera 7 #6-41 Piso 2 Teléfono: 895-2201- 895-2202- 895-2213
www.alcaldia municipal de grate.gov.co Email: alcalde@alcaldia municipal de grate.gov.co

Anexo 1.

Plan de acción furag

https://drive.google.com/file/d/1ZE7xXPJr4la_9LJfmxVZsPtCG-HVI-_7/view?usp=share_link

Anexo 2.

plan anti corrupción

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mum4YzX3N8yiMIkc2GFPeDA44TFFtvTm/edit?usp=share_link&oid=109517278542263753253&rtpof=true&sd=true

informe pormenorizado de control interno

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HVjzvINNV1ZqGU8lqvY_HjrHuVAQFaCr/edit?usp=share_link&oid=109517278542263753253&rtpof=true&sd=true

plan de acción control interno

https://docs.google.com/spreadsheets/d/17k9mPdCzMEhvnv8L5hWDy0xH9iX9XwS7/edit?usp=share_link&oid=109517278542263753253&rtpof=true&sd=true

Anexo 3.

Plan de auditoria anual SISTEMA DE GESTION.

https://docs.google.com/document/d/10jVzq6OPcNi2A9eGfUvIVbahhVgXKsPF/edit?usp=share_link&oid=109517278542263753253&rtpof=true&sd=true

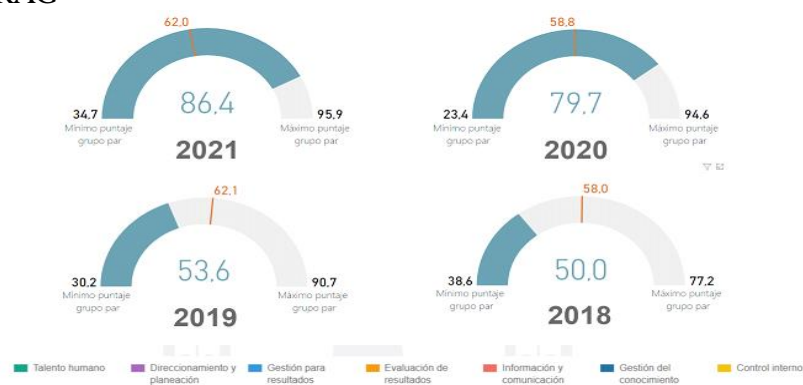
Anexos 4.

Plan de acción FURAG

https://docs.google.com/document/d/1I-qSnEYW9Tm6NSr69A0xL2a6RKcU6f6s/edit?usp=share_link&oid=109517278542263753253&rtpof=true&sd=true

Figura 3.

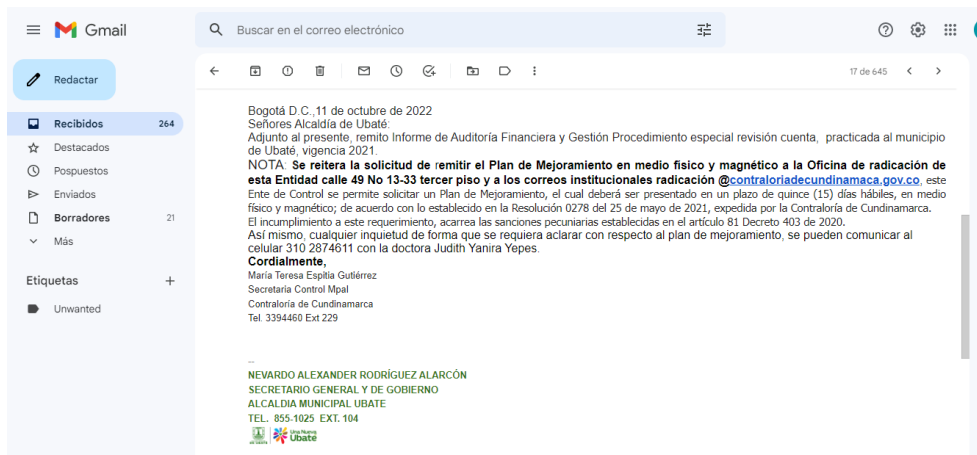
Resultados 2021 FURAG



Fuente: resultados de medición del desempeño institucional

Figura 4.

Radicación plan de mejora FURAG



Anexo 5.

Radicado del plan de mejoramiento de acuerdo al informe definitivo de auditoría financiera y de gestión procedimiento especial revisión de la cuenta Modalidad no presencia practicada al municipio de Ubaté.

https://drive.google.com/file/d/11PDAx91mlyeFCVOzwp-K179-j27YZrXc/view?usp=share_link
https://drive.google.com/file/d/1hNZ1_kdqxNtg0iZtks-4HfDTzPcHOtfm/view?usp=share_link

Anexo 6.

Formulación del plan de mejora con relación a Icontec.

https://docs.google.com/document/d/135EJNFgeiJ1erBwFHKDR23MmF3jfe72w/edit?usp=share_link&oid=109517278542263753253&rtpof=true&sd=true

Documento RAE

Modelo Ficha RAE.pdf

https://drive.google.com/file/d/1-UPkxWza4zaRT3i4JIfOKlfHhEdmt4K/y/view?usp=share_link