

# **INFORME FINAL PASANTIAS**

**Presentado por:**

**Leidy Julieth Montañez Latino**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CHIA**

**2017**

**INFORME FINAL PASANTIAS**

**Presentado por:**  
**Leidy Julieth Montañez Latino**

**INFORMES DE PASANTIA**

**Presentado a:**  
**Asesor Interno, Juan Federico Ricardo Bateman Durán**  
**Asesor Externo, Mónica María Niño Alba**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CHIA**  
**2017**

## Tabla de contenido

### INTRODUCCIÓN

1. TITULO DE LA PASANTIA
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS
4. JUSTIFICACION
  - 4.1. MARCO TEORICO
  - 4.2. MARCO CONCEPTUAL
  - 4.3. MARCO LEGAL
5. PRIMERA ENTREGA
  - 5.1. Diagnóstico organizacional
  - 5.2. Actualización de procedimientos
  - 5.3. Seguimiento
6. SEGUNDA ENTREGA
  - 6.1. Medición de los indicadores de Gestión
  - 6.2. Análisis de los indicadores de Gestión
7. TERCERA ENTREGA
  - 7.1. Actualización de Riesgos y documentación de acciones
  - 7.2. Seguimiento
8. RECURSOS
9. INDICADORES
10. PROPUESTA DE MEJORA
11. CRONOGRAMA
12. CONCLUSIONES
13. BIBLIOGRAFIA
14. ANEXOS

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente informe es de prácticas Universitarias detalla detenidamente cada una de las actividades realizadas durante el tiempo que se desarrolló esta actividad, durante este periodo se tenía en cuenta las indicaciones del asesor externo.

### **1. TITULO DE LA PASANTIA**

Actualización y mejora de los procesos Gestión de Servicios Administrativos, Gestión de Contratación, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión de Maquinaria y Equipo, Gestión Disciplinaria y Evaluación Independiente, del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Chía.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Actualizar y modificar los procedimientos de los procesos del sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Chía

## **3. Objetivos específicos**

- ✓ Verificar los procedimientos de los procesos asignados
- ✓ Medir y analizar los indicadores de gestión
- ✓ Evaluar y controlar los riesgos de los procesos asignados
- ✓ Identificar, realizar seguimiento y documentar las acciones correctivas, preventivas y de mejora

## **4. JUSTIFICACION**

La Alcaldía de Chía proyecta una ciudad inteligente e innovadora donde se compromete con la satisfacción de las necesidades de su población. Basada en la eficiente y transparente administración de sus recursos, y el mejoramiento

continuo de su sistema integral de gestión, en coherencia con los directrices nacionales departamentales y con el plan de desarrollo municipal, mediante la efectiva y eficaz prestación de los servicios de salud, seguridad, construcción de obras de infraestructura, ordenamiento territorial y medio ambiente, para garantizar el desarrollo social, cultural, deportivo, económico y la erradicación de la pobreza.

### **Objetivos de la Calidad**

- Garantizar la calidad en la atención y prestación de servicios de su competencia
- Satisfacer de manera oportuna y efectiva la demanda de servicios y trámites de la población.
- Promover el desarrollo social, cultural, político, participativo, económico sustentable. Físico y ambiental sostenible del Municipio.
- Asegurar la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos financieros, físicos y tecnológicos del Municipio.
- Asegurar el desarrollo integral de los servidores municipales durante su ingreso, permanencia y retiro.
- Mejorar continuamente la gestión municipal y sus resultados en términos de conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad, frente al cumplimiento de nuestro plan de desarrollo teniendo en como referencia las políticas del orden nacional e internacional.

La alcaldía de Chía cuenta con un sistema de Gestión de calidad en donde los líderes de proceso, facilitadores y cada uno de los funcionarios con sus usuarios establecidos cuenta con el fácil acceso para hacer seguimiento a las acciones de mejora o plan de acción, indicadores de gestión, actualización de riesgos y documentación de acciones, esto con el fin de que cada funcionario logre evidenciar las falencias en las que se encuentran los procesos. Teniendo en cuenta esto la Alcaldía de Chía maneja una plataforma institucional en donde maneja la información del SGC.

Las actas de diligencia de deslinde entre Chía y los municipios limítrofes fueron hechas en el año 1941 con intervención del Instituto Geográfico Militar y Catastral, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y en ellas intervinieron los ingenieros del instituto de personeros municipales de los respectivos municipios. Los límites entre Chía y los municipios fueron:

Por Ley de 12 de mayo de 1864 se fijaron sus límites con Cajicá.

Por ordenanza 15 de 1941 y 30 de 1942. Se aprobaron con Cota y Suba, respectivamente, dados por el Instituto Agustín Codazzi.

Por ordenanza 36 de 31 de julio de 1945 se legalizaron los determinados por el mismo Instituto con Cajicá, Sopo, la Calera, Usaquén, Suba, Cota, Tenjo y Tabio.

Los límites generales de Chía son:

Por el Norte: Con los municipios de Cajicá y Sopo. Por el Sur Con Usaquén y Suba. Por el oriente: Con Sopo y la Calera. Por el occidente: Con Cota, Tabio y Tenjo.

#### **4.1. MARCO TEÓRICO**

##### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la presentación de servicios con altos estándares de Calidad, los cuales son medidos a través de indicadores de satisfacción de los usuarios. Para ello la Universidad ha diseñado una estrategia que le permitirá adoptar metodologías para los distintos procesos, apoyado en las mejores prácticas identificadas en cada una de las sedes.

##### **BENEFICIOS**

La adopción de un sistema de Gestión de Calidad orientado a procesos posibilita:

##### **PARA EL CLIENTE**

- ♣ Recibir servicios oportunos, eficientes y de calidad
- ♣ Ahorrar esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación

##### **PARA EL PERSONAL**

- ♣ Reduce el esfuerzo tanto físico como mental
- ♣ Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias
- ♣ Mejora el clima organizacional
- ♣ Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo

#### **4.2. MARCO CONCEPTUAL**

- ✓ **SISTEMA:** Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el procedimiento de un grupo o colectividad.
- ✓ **CALIDAD:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- ✓ **PLATAFORMA:** Una plataforma virtual es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través del internet.

- ✓ **PROCEDIMIENTOS:** Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
- ✓ **PROCESOS:** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismo de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son a todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.
- ✓ **CAPACITACION:** Es una de las herramientas más importantes de la compañía en donde cada uno de los empleadores les enseñan a sus colaboradores el buen funcionamiento de la organización y cada uno de sus pasos a seguir dentro de los procedimientos.

#### 4.2. MARCO NORMATIVO

- **ISO 9001:** Es la norma sobre Gestión de la Calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de Sistemas de Gestión de Calidad (junto con ISO 9004), y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.
- **NUEVA VERSION ISO 9001 – 2015:** La norma más reconocida y establecida a nivel mundial de Gestión de la Calidad, fue publicada el pasado 15 de septiembre del 2015. Esta es la primera revisión importante de la norma desde el año 2000 y, ha sido desarrollada basándose en los retos empresariales a los que se enfrentan las empresas de cualquier tamaño y sector hoy y día.
- **NTCGP 1000:2009:** La norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder Público y otras entidades prestadoras de servicios.

#### OBJETO

Esta norma específica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de Gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de servicios a cargo de las entidades. Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad.



## **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI**

¿Qué es el MECI? Es una herramienta de Gestión que busca unificar criterios en materia de control interno, para el sector público, estableciendo una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación fundamentada en tres principios:

- a. Autocontrol
- b. Autorregulación
- c. Autogestión

**ENFOQUE BASADOS EN PROCESOS:** Ordenamiento Usos TIC'S Secretaria General. En las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

### **4.3. MARCO LEGAL**

#### ➤ **LEY 872 DE 2003**

Creación del Sistema de Gestión de la Calidad. Crease el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de Gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de Calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de Gestión de la Calidad adoptara en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

#### ➤ **LEY 4485 DE 2009**

Que mediante el Decreto 4110 de 2004 se adoptó la Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual se elaboró teniendo en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

Que estas normas técnicas internacionales en los últimos años han sido actualizadas, lo cual exigió la revisión y actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Que igualmente se consideró necesario, en aplicación de lo señalado en el párrafo del artículo 3° de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de la Calidad de la Gestión Pública con el sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos.

Que de conformidad con lo expuesto se requiere adoptar la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

➤ **DECRETO 4110 DE 2004**

Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003. La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente. Artículo 2°. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades Públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismos correspondientes y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad. Artículo 3°, como mecanismo para facilitar la evolución por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h) del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

➤ **DECRETO 943 DE 2014**

Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Señala la responsabilidad en los organismos y entidades Públicas del establecimiento y desarrollo de dicho sistema, la obligatoriedad de las entidades de diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad y determina que los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden Nacional y territorial que hayan implementado Sistema de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

➤ **ACUERDO MUNICIPAL 09 DE 2010**

Por medio del cual se dispone en el municipio de Chía – Cundinamarca, la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y se dictan otras disposiciones.

## **5. PRIMERA ENTREGA**

### **a. Diagnostico Organizacional**

Como se mencionó anteriormente, la Alcaldía de Chía cuenta con un sistema de Gestión de Calidad en donde se logra evidenciar cada uno de las actividades que realiza cada una de las procesos, sus falencias y riesgos, el manual de funciones, determinando de este modo cada acción correctiva, preventiva y de mejora que deben tomar frente a la situación a la cual se encuentran.

Cuando se inició las actividades se encontró que:

- a. No se estaban actualizados los procedimientos de cada uno de los procesos con lo que cuenta la Alcaldía en cada una de sus oficinas
- b. Las Acciones de mejora no se habían ejecutado o dado respuesta las cuales podían estar vencidas en tiempo por años o meses.
- c. Los indicadores de gestión los cuales se medían de acuerdo a una frecuencia ya sea mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual no contaba con el análisis pertinente y con la revisión adecuada que se solicita o se necesitaba.
- d. Los riesgos estaban sin evaluar y no se había identificado acciones preventivas para cada uno.

### **b. Actualización de Procedimientos**

Se evidencia que cada uno de los procesos cuenta con procedimientos establecidos de acuerdo a los paso a paso que tiene dicha actividad dando a conocer el cómo se debe hacer, el responsable encargado de dicha actividad, el registro de cada uno de las actividades y su tipo que hace referencia al P.H.V.A, el cual se especifica de acuerdo a cada actividad que se esté desarrollando. Se realiza la revisión de las caracterizaciones y con este se modifican si ha de ser necesario los procedimientos o se implementan nuevos si da lugar en la oficina a la cual se está ejecutando. Los procesos asignados fueron los siguientes

- ♣ Gestión de Servicios Administrativos: dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos
  - ✓ Ingresos y salidas del almacén
  - ✓ Pago de servicios
  - ✓ Recursos físicos y suministros entregados

- ✓ Plan de compras
- ✓ Compra de mantenimientos y servicios para el funcionamiento
- ✓ Traslado de elementos entre áreas o funcionarios
- ✓ Préstamo de buses
- ♣ Gestión de Contratación dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos
  - ✓ Licitación
  - ✓ Contratación por concurso de merito
  - ✓ Contratación mínima cuantía
  - ✓ Selección abreviada por menor cuantía
  - ✓ Selección Abreviada Por Subasta Inversa Presencial
  - ✓ Contratación directa por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión
  - ✓ Convenios
- ♣ Gestión del Talento Humano dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos
  - ✓ Vinculación
  - ✓ Desvinculación
  - ✓ Capacitación
  - ✓ Vacaciones
  - ✓ Bienestar social
  - ✓ Evaluación de Desempeño
  - ✓ Salud Ocupacional
  - ✓ Liquidación de Nomina
  - ✓ Certificaciones pensionales y laborales
  - ✓ Cuotas partes y abonos pensionales
- ♣ Gestión Documental dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos
  - ✓ Correspondencia
  - ✓ Archivo
- ♣ Gestión Jurídica dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:
  - ✓ Comité de conciliación
  - ✓ Tutela
  - ✓ Actuación administrativa entrega copias de propiedad Horizontal
  - ✓ Tramite inscripción, certificación y actualización de propiedad horizontal
  - ✓ Tramite actualización de certificado representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal
  - ✓ Tramite extinción de la propiedad Horizontal

- ✓ Tramite certificado de resistencia.

Dentro de este proceso Jurídico se desprende otra oficina a la cual llamamos consejo Jurídico la cual se empezó desde el principio cada uno de los procedimientos los cuales encontramos los siguientes:

- ✓ Sala plena
  - ✓ Derecho de petición
  - ✓ Consejero impedido
  - ✓ Segunda instancia
- ♣ Gestión Financiera dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:
- ✓ Registro presupuestal
  - ✓ Presupuesto municipal
  - ✓ Certificado de disponibilidad presupuestal
  - ✓ Certificaciones y Paz y Salvo
  - ✓ Cobro persuasivo
  - ✓ Balance
  - ✓ Comprobantes de Contabilidad
  - ✓ Conciliación bancaria
  - ✓ Ingresos (interfaces y recaudos)
  - ✓ PAC (plan anual mensualizado de caja)
  - ✓ Otros ingresos (Documentos Bancarios)
  - ✓ Egresos
  - ✓ Dispersión de cuentas
  - ✓ Análisis Financiero
  - ✓ SHIP
  - ✓ Cuentas reciprocas
  - ✓ Exógenas
  - ✓ Tramite impuesto del ICA
  - ✓ Tramite de impuesto predial y exención
  - ✓ Tramites cobros generales
- ♣ Gestión de Maquinaria y Equipo dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:
- ✓ Mantenimiento preventivo
  - ✓ Mantenimiento correctivo
  - ✓ Suministro de combustible
- ♣ Gestión Disciplinaria dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:
- ✓ Procesos Disciplinarios administrativos
  - ✓ Procesos Disciplinarios ordinarios
  - ✓ Procesos Disciplinarios verbales

- ♣ Evaluación Independiente dentro de estos procesos se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:
  - ✓ Evaluación al sistema de control interno
  - ✓ Seguimientos a la gestión del riesgo
  - ✓ Seguimiento a planes de mejoramiento – entes de control
  - ✓ Asesoría y acompañamiento

En la siguiente tabla se dará a conocer el formato que la Alcaldía de Chía maneja en cada uno de los procesos en él se especifica las **entradas** que son aquellos quienes requerían dicho procesos, los **proveedores** quienes entregaban la documentación necesaria para dicha proceso, los **requisitos** que documentos debían soportar dicha información, en **actividad del proceso** se va aclarando el paso a paso que se debe tener en cuentas para cada procedimiento, el **responsable** es el encargado de ejecutar dicha actividad, **tipo** hace referencia a que al P. H. V. A., el cual especifica si la actividad que se está ejecutando es planear, hacer, verificar o actuar. Las **salidas** están determinando la actividad en su punto final el resultado que dio dicha ejecución del procedimiento, el **cliente** a quien está beneficiando, y por último los **requisitos** que documentos soportan toda la información, las leyes o normas vigentes que ayudan con el proceso establecido.

Nombre del producto/servicio:			Ocupaciones de Hecho					Responsable:		
ENTRADAS	PROVEEDOR	REQUISITOS	#	ACTIVIDADES DEL PROCESO	RESPONSABLE	TIP O	REG.	SALIDAS	CLIENTE	REQUISITOS
Querrela (ordenanza 14 de 14 de diciembre de 2005 / sentencia C241 de 2003) / Decreto Ley 1958 de 1970 (Codigo Nacional de Policia)	Acambles de Cundinamarca / Corte Constitucional /Codigo Nacional de Policia	Presentarse la querrela que la persona sea la poseedora o tenedora del inmueble o predio, que anexe la prueba sumaria que demuestre como ingreso la persona o personas a ocupar el predio de hecho, dentro del termino estipulado (1 mes de ocupado el inmueble)	1	Recepcionar la querrela tanto en fisico como en medio electronico ( CORFIVICOM)	Secretaria	H	Querrela / Corrgcom	Actos administrativos	La comunidad, Otros Procesos de la Alcaldia, Otras entidades	Completos, de acuerdo a la constitución politica y normas concordantes, oportuna
Documentos	La comunidad / Inspección de Policia / Despacho de Alcalde	Oportuna, clara, completa, veraz, ajustada a los terminos de ley	2	Asignar la querrela al profesional	Jefe de oficina Asesora Juridica	P	Corrgcom / base de datos corresponden la en excel	Autos		
Pruebas en cualquier medio			3	Verificar el cumplimiento de requisitos legales	Profesional universitario	VI	Informe Serretarial g Auto			

Formato de caracterización de procedimientos

### c. Seguimiento

Se realizó el seguimiento necesario a la actividad dando por terminada. Se espera el VoBo de cada uno de los jefes de los procesos para ser aprobadas las modificaciones que se realizaron si fueron necesarias. De este modo se logra evidenciar la falta de compromiso de los funcionarios para poder realizar cada una de las actividades.

Durante el desarrollo de este seguimiento para poder hacer la actualización de los procedimientos de cada uno de los procesos encontramos que:

1. se asignan reuniones con cada uno de los líderes de procesos para de este modo poder realizar dichas actividades y contar con la información correcta para la verificación de cada uno de estos.
2. los funcionarios a última hora cancelan las reuniones podemos evidenciar la falta de interés de cada uno de ellos, aunque cabe resaltar que habían líderes de procesos los cuales eran muy puntuales y se comprometían con las actividades que se habían o se tenían que realizar.
3. Se determina volver a realizar la asignación de citas pero por ende las fechas en las cuales se podían reunir eran muy lejanas a lo esperado.

Como resultado a dicho retraso las demás actividades que se debían realizar se veían afectadas por la falta de compromiso de ellos mismos, ya que se debían asignar citas para realizar ambas actividades. Según el acta n° 2 queda evidenciado de este modo el avance de las actividades realizadas, lo mismo que en las planillas de reuniones que se realizan de acuerdo al proceso y la actividad realizada.

## **6. SEGUNDA ENTREGA**

### **a. Medición de indicadores de Gestión**

En la medición de los indicadores podemos evidenciar aquellos factores medibles que hacen que los procesos de las oficinas sean más eficientes y efectivos medidos de acuerdo algunos criterios caracterizados de la siguiente manera:

- ✓ Rojo: Zona peligro
- ✓ Amarillo: Zona alerta
- ✓ Verde: Zona cumplimiento
- ✓ Azul: Zona de exceso

De acuerdo con esto al medir los indicadores se evidencia la zona en la que se encuentra este indicador, al tener la medición del indicador se puede determinar qué se está haciendo o que actividades realizan para poder estar en una zona de cumplimiento de acuerdo a su medición. En algunos procesos logran cumplir con la meta establecida por los indicadores, de este modo se logra especificar con cada uno de ellos las actividades realizadas para que de este modo no estén en una zona de peligro y cumplan con lo establecido en el indicador, en la frecuencia establecida.

### **b. Análisis de indicadores de gestión**

Es una explicación clara de la manera en que se desarrollaron las actividades que especificaba el indicador, de qué manera se realizaron ya sea por capacitaciones, contratos, disminuyendo la congestión de quejas en la oficina de disciplina, etc. Por lo general se pide que cuente con evidencias de dicha actividades realizadas para que de este modo sea más viable y creíble la información dada por el facilitador, con datos reales de aquellos que están dando la información y cada uno de los aportes que trae esta calificación o medición.

### c. Evidencia

Id	Nombre	Tipo	Proceso	Sentido	Frecuencia	Fórmula	Meta	Unidad de medida	Estado	Cumple
239	Licitación Pública	Eficacia	Gestión de Contratación	Positivo	Trimestral	(licad/licrad)*100	100	%		
241	Selección abreviada	Eficacia	Gestión de Contratación	Positivo	Trimestral	(proad/selabre)*100	100	%		

### Formatos indicadores de gestión

En la plataforma de la Alcaldía de Chía se maneja el anterior formato para evidenciar la actualización de indicadores de gestión ahí es donde se anexan las evidencias, ya sea una carta, o los informes entregados, correos con la información dada, etc. Lo más viable es que ellos cuenten con la información que evidencie que si están corrigiendo cada uno de los riesgos encontrados durante todas las auditorias que se hagan.

## 7. TERCERA ENTREGA

### a. Actualización de riesgos y documentación de acciones

En la actualización de riesgos se logra evidenciar aquellos riesgos que afectan a los procesos y su buen funcionamiento, teniendo en cuenta esto se puede ver que hay varios factores que son primordiales y que son medibles y controlables de acuerdo el riesgo el cual se esté evaluando. En los procesos se evidencian el manejo que cada uno le da al riesgo y como realizan la medición para que de este modo se logre controlarlo y su probabilidad de que disminuya. También en la actualización de los riesgos participan los involucrados, para considerar varios aspectos e identificar las acciones necesarias para investigarlos.

### b. Seguimiento

Se realizó un seguimiento de los riesgos, dando como resultado nuevas acciones. Estas se dieron por las nuevas formas de implementación de actividades para evitar



algunos riesgos en los procesos, los facilitadores intentan implementar varias actividades más para un mejor control.

### c. Evidencias

- En gestión Documental se implementó un control más establecido de la presta de documentos que se tienen en archivo una de ellas es por medio magnético, los expedientes ya no salen de la oficina para evitar la pérdida de estos mismos.
- En Gestión Disciplinaria se implementó una ficha en la entrega de tutelas, derechos de petición y quejas y reclamos en donde se evidencia la fecha de respuesta de cada uno de ellos y el encargado de estos procesos

Municipio de Chía

Grupo Apoyo  
Grupo Calidad Misional

Salir

Inicio Tareas Pendientes Noticias Mapa de procesos Vistas Manuales Cambiar contraseña

MENÚ PRINCIPAL > Riesgos > Administración de riesgos

Inserir Ver Evaluar Controles Plan tratamiento Oportunidades de mejora Mapa de riesgos Matriz de riesgos Informe controles

Seleccione el sistema de gestión de riesgos: Sistema de Gestión de Riesgos Municipio de Chía Consultar

Id	Código	Nombre del Riesgo	Normas	Procesos	Sedes	Responsable	Alcance	Calificación
32		Sanción por inexistencia de evidencias	- GP-1000 - ISO 9001:2008 - MECI	- Evaluación Independiente	- Alcaldía Municipal - Sede Principal	Hector Orlando Rodríguez Bernal	Proceso	Ru.4 Ru.4
33		Inobservancia a las recomendaciones de auditoría interna	- GP-1000 - ISO 9001:2008 - MECI	- Evaluación Independiente	- Alcaldía Municipal - Sede Principal	Hector Orlando Rodríguez Bernal	Proceso	Ru.5 Ru.3

Formato actualización de riesgo

Formato control de riesgo

Control de riesgo

Código:

Nombre: Consulta de Cambios

Descripción: Consulta de cambios en el aplicativo de Legis y de SECOF.

Tipo de control: Preventivo

Fórmula variables:

Calificación

¿El control es manual? (M)

¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada? (F)

¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control? (E)

¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva? (Ef)

¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control? (D)

Comentario evaluación

## 8.RECURSOS

RECURSO HUMANO: 1 Pasante y 5 facilitadores de los respectivos procesos de la alcaldía municipal de chía.

### **MATERIALES:**

Planillas: Constancia de cada una de las reuniones asignadas con los facilitadores

Recursos Institucionales: no se contó con recursos institucionales.

Recursos Financieros: no se contó con recursos financieros.

## 9. INDICADORES

### a. Actualización de procedimientos

$$61/67 \times 100 = 91.04\%$$

### b. Medición de indicadores de Gestión

$$11/11 \times 100 = 100\%$$

### c. Actualización de riesgo

$$26/27 \times 100 = 96,26\%$$

### d. Mejoramiento continuo

$$27/40 \times 100 = 67,5\%$$

El análisis de los indicadores que se obtuvieron al final fueron los siguientes:

- a. Actualización de procedimiento: la medición de esta actividad arrojó el 89.47% debido a que no todas las actualizaciones necesitaron ser corregida ya que seguían manejando el mismo procedimiento de la actualización anterior.
- b. Medición de indicadores de Gestión: se lograron medir todos los indicadores que habían en cada uno de los procesos establecidos.
- c. Actualización de riesgos: en esta actividad encontramos que el 96,26% fue ejecutada, el riesgo que faltó por actualizar fue porque no se contó con la información completa para poder medir el riesgo.
- d. Mejoramiento continuo: esta actividad arrojó el 67,5%, las acciones de mejora no se pudieron actualizar o implementar ya que las acciones de Gestión Documental necesitaban ser primero aprobados por la mesa directiva y de ahí dependía el despliegue del resto de las acciones hasta que no fueran aprobadas no se podía hacer la acción de mejora.

## 10. PROPUESTA DE MEJORA

Dado por terminado el proceso de pasantías en la Alcaldía de Chía, logramos evidenciar las siguientes acciones de mejora, teniendo en cuenta también que durante todo el proceso también se sugirieron algunas acciones de mejora.

- ♣ En Gestión de Servicios administrativos: durante la medición de los indicadores encontramos la medición de papel tamaño carta y oficio que era distribuido por todas las oficinas, teniendo como resultado un aumento de las oficinas se vio en zona de peligro ya que no lograban cumplir con la meta establecida por la oficina, se recomienda y se modifica el indicador pasando de 900 resmas de papel tamaño carta a 1000 resmas de papel, y de 1000 resmas de papel tamaño oficio a 1200 resmas de papel, esto con el fin de que este proceso esté en zona de cumplimiento según la distribución total de papel en cada una de las oficinas.
- ♣ En Gestión Financiera: Durante la actualización de procedimientos logre evidenciar que cada proceso cuenta con un responsable asignado de acuerdo a su perfil profesional, pero con lo que no se cuenta es con un abogado de planta para que se encargue de ciertos temas fiscales que son necesario dentro del proceso. Cuentas con dos pero no están de tiempo completo si no que asisten dos días a la semana lo que hace el acumulo de trabajo y se dificulta contar con la presencia de ellos para la elaboración de ciertos temas. Se recomienda contratar un abogado o un profesional especializado en fiscalización para verificar el cumplimiento de las normas vigentes de este modo mejorar el tema de fiscalizaciones en el Municipio, una persona con el perfil profesional adecuado para este tema.
- ♣ Evaluación Independiente: se recomiendan capacitaciones en el manejo del KAWAK (sistema de información para administrar los documentos e

información de los procesos del sistema de Gestión de Calidad de la entidad) con el fin de que cada funcionario de la dependencia conozca el funcionamiento de este sistema y que tenga presente que en este se encuentra cada uno de los manuales, procedimientos, indicadores, riesgos, acciones de mejora, formatos aprobados para ser usados, ya que muchos de los funcionarios no conocen el funcionamiento de este sistema.

## 11. CRONOGRAMA

*Cada etapa corresponde al desarrollo y alcance de los objetivos específicos de la pasantía.*

*Este cronograma es susceptible de ajustes durante el desarrollo de la pasantía. Para las pasantías mayores a 4 meses o de medio tiempo, se deberá ampliar el siguiente*

*Cuadro según sea necesario y presentarlo como anexo No. 1.*

Actividades/tiempo	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
<b>Etapa 1:</b>				
Conocimiento de la Entidad e inducción a la pasantía	X			
Revisión, actualización y/o elaboración los procedimientos	X	X	X	X
<b>Etapa 2:</b>				
Seguimiento y medición de los procesos		X	X	X
Actualización de mapas de riesgo			X	X
<b>Etapa 3.</b>				
Identificación, formulación y/o seguimiento de acciones de mejora				X
				X
				X
				X
<b>Etapa 4:</b>				


## 12. CONCLUSIONES

Al concluir las pasantías se logró evidenciar varios aportes, en donde como pasante aprendí y obtuve el conocimiento para poder desempeñar la labor establecida, se ayuda con las acciones de mejora para que ellos tengan un buen funcionamiento dentro de cada uno de los procedimientos, la Alcaldía se enfoca en mejorar para las auditorías internas y externas, se logró evidenciar que cada uno de los procesos tienen un paso a paso que se debe seguir en el orden cronológico asignado, la medición de los indicadores estaba determinado por dos factores podían ser medidos por efectividad o eficiencia, esta medición incluía un análisis determinado del resultado final. Para la actualización de riesgos se evidencio y se analizó si eran riesgos internos o externos los que podía afectar a cada proceso y si habían algunos que no se habían tenido en cuenta, en las acciones de mejora cada proceso logro mejorar en cada una de las falencias o en lo que estaban fallando y de una manera u otra el mejoramiento logro ser continuo y se evidencio que siempre buscan mejorar y mitigar los errores anteriores.

### 13.REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- ✓ Publíquese y cúmplase  
Dado en Bogotá, D. C., a 9 de diciembre de 2004.  
ALVARO URIBE VELEZ  
El director del Departamento Administrativo de la Función Pública,  
Fernando Grillo Rubiano
  
- ✓ Publíquese y cúmplase  
Dado en Bogotá, D.C., a 18 de noviembre de 2009  
ÁLVARO URIBE VÉLEZ  
La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,  
Elizabeth Rodríguez Taylor
  
- ✓ Publíquese y ejecútese  
Dado en Bogotá D. C., a 30 de diciembre del 2003  
ALVARO URIBE VELEZ  
El Viceministro Técnico del Ministerio de la Protección de la Salud,  
encargado de las funciones del despacho del ministro de la Protección  
Social,  
Jairo Augusto Núñez Méndez.  
NOTA: Publicado en el Diario Oficial N° 45418 de Enero 02 de 2004

## 14. Bibliografía

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

<http://www.ecc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

<http://www.funcionpublica.gov.co/sisjur/home/consulta-tematica.jsp?t2=1&subtema=23261>

<http://www.upra.gov.co/documents/10184/11174/UPRA-contexto-+sistema-gestion-Calidad.pdf/01ea7de6-96fe-4904-8c49-518a22e10e75>



Cordialmente,

**Leidy Julieth Montañez Latino**  
**C/c 1.070.014.376**  
**Universidad de Cundinamarca**

**Clara Maritza Riveros**  
**Asesora Externa**

**Juan Federico Ricardo Bateman Durán**  
**Asesor Interno**