

INFORME FINAL DE PASANTÍA

CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ.

ESTUDIANTE

CHRISTIAN DAVID RODRÍGUEZ PAIBA

CÓDIGO: 210215138

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UBATÉ CUNDINAMARCA

2020

INFORME FINAL DE PASANTÍA

CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ.

ESTUDIANTE  
CHRISTIAN DAVID RODRÍGUEZ PAIBA

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

DOCENTE  
Marina Raquel Martínez Páez  
Asesor Interno

DIRECTORA CONTROL INTERNO  
DIANA CAROLINA ASCENCIO PACHÓN  
Asesor Externo

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

2020

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

-----  
Firma del jurado .

-----  
Firma del jurado .

**Ubaté ( \_ / \_ / \_ \_ \_ )**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo en primer lugar a DIOS. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido culminar mi carrera universitaria. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

## **Agradecimientos**

Gracias a Carolina Asencio Pachón directora de control interno de la alcaldía municipal de Ubaté y persona encargada de asignar las personas con quien trabajar y los procesos que se desarrollaron.

Gracias igualmente al personal interno del departamento de planeación planificación y desarrollo por brindar todos los medios necesarios para el desarrollo de la pasantía y de todo el trabajo.

Finalmente, gracias a todos y cada uno de los profesores y administrativos de la Universidad de Cundinamarca que aportaron de una u otra forma a la realización de este trabajo

## TABLA DE CONTENIDO

1. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO .....	9
1.1 MISIÓN .....	9
1.2 OBJETIVOS .....	9
1.3 FUNCIONES .....	9
2. JUSTIFICACIÓN .....	10
3. OBJETIVOS DE PASANTÍA .....	11
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
4. MARCOS DE REFERENCIA .....	12
4.1 MARCO NORMATIVO .....	12
4.2 MARCO TEÓRICO .....	13
4.2.1 ENFOQUES ADMINISTRATIVOS .....	16
4.2.2 GESTION DE LA CALIDAD ENFOCADA EN PROCESOS .....	17
4.3 MARCO CONCEPTUAL .....	18
4.3.1 INDICADORES DE GESTIÓN .....	19
4.3.2 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO .....	19
4.3.3 INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	19
4.3.4 INDICADORES DE EFICACIA .....	20
4.3.5 INDICADORES EFICIENCIA .....	20
4.3.6 PROCESOS .....	20
4.3.7 MANUAL .....	22
4.3.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	22
5. DESARROLLO DE LA PASANTÍA .....	23
5.1 ETAPA 1 .....	23
5.1.1 OBJETIVO .....	23
5.1.2 ACTIVIDAD A REALIZAR .....	23
5.1.3 LOGROS ALCANZADOS .....	26
5.1.4 LIMITACIONES .....	27
5.2 ETAPA 2 .....	27
5.2.1 OBJETIVO .....	27
5.2.2 ACTIVIDAD A REALIZAR .....	27
5.2.3 LOGROS ALCANZADOS .....	32
5.2.4 LIMITACIONES .....	32
5.3 ETAPA 3 .....	33
5.3.1 OBJETIVO .....	33
5.3.2 ACTIVIDAD A REALIZAR .....	33
5.3.3 LOGROS ALCANZADOS .....	33
5.3.4 LIMITACIONES .....	34
5.4 ETAPA 4 .....	34
5.4.1 OBJETIVO .....	34
5.4.2 ACTIVIDAD A REALIZAR .....	34
5.4.3 LOGROS ALCANZADOS .....	35
5.4.4 LIMITACIONES .....	35
5.5 ANEXOS .....	36

6.	RECURSOS .....	61
6.1	RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES, FINANCIEROS Y TECNOLÓGICOS .....	61
7.	CRONOGRAMA .....	62
8.	CONCLUSIONES.....	66
9.	RECOMENDACIONES .....	67
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1- Evolución de la Gestión de Calidad(recuperado de <a href="https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/">https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/</a> ).....	14
Ilustración 2 - Elementos de un Proceso [9] .....	17
Ilustración 3: CICLO PHVA.....	21
Ilustración 4- Cuadro Conceptual de Procesos (1) .....	24
Ilustración 5 - Cuadro Conceptual de Procesos (2) .....	25
Ilustración 7 - Procesos y procedimientos .....	28
Ilustración 8 - Descripción de procedimientos.....	29
Ilustración 9 -Mapeo de procedimientos .....	30
Ilustración 10 - Elaboración del procedimiento .....	31
Ilustración 11 - Recursos materiales, humanos e institucionales.....	61
Ilustración 12 - Cronograma de trabajo propuesto.....	63

## **1. Departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo**

El departamento administrativo de planeación es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del municipio en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos.

### **1.1 Misión**

Planeación, formulación dirección, ejecución evaluación y control de las políticas, plan táctico y operativo en materia de obras públicas, plan vial, electrificación e infraestructura. Garantizar los estudios, diseños e interventoría para la construcción, adecuación y mantenimiento de obras públicas e infraestructura en el municipio mediante la ejecución directa o indirecta.

### **1.2 Objetivos**

Orientar a las diferentes dependencias de la Administración Municipal en la formulación y evaluación de proyectos, en la elaboración de los planes de acción y plan de trabajo para la ejecución de los proyectos plasmados en el Plan De Desarrollo.

### **1.3 Funciones**

Controlar los programas de construcción y mantenimiento de la infraestructura física del municipio, como vías, obras civiles, edificios públicos, parques, zonas verdes, acueductos, alcantarillados. También se encargará de supervisar los estudios técnicos y diseños para nuevos programas y proyectos del municipio manteniendo una interrelación con el equipo técnico del municipio, como Planeación y Empresa de Servicios Públicos. Finalmente, evaluará las obras en ejecución y por proyectarse por concepto de valorización municipal, con base en el Plan de Gobierno Municipal

## 2. Justificación

La generación de manuales o procedimientos estandarizados en cualquier organización trae consigo un sinnúmero de beneficios en diferentes áreas los cuales garantizan que la organización trabaje de manera eficiente y eficaz. Si bien en un primer momento dichos procesos generarán en la organización gastos monetarios u operativos o incluso la necesidad de capacitar de manera especial al nuevo personal, una vez concluido este proceso de implementación mostrará resultados de aumento de productividad de manera significativa.

De igual manera si no se quiere ver como una estrategia de aumento de productividad, dicha estandarización también se ve contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (2018), el cual fue pensado como una herramienta para que las diferentes entidades implementen y fortalezcan sus sistemas de control interno. Si se considera a grandes rasgos no existe manera más eficiente de control y de reducción de fenómenos como la corrupción o cualquier otro vicio procesal en cualquier área que la estandarización y clasificación de los procesos a cargo.

Es por esta razón que en el departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo es necesario una estandarización de sus procesos que permita fortalecer no solo su control interno, sino que permita agilizar los diferentes procesos al interior de este de la manera óptima.

Como estudiante de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, la pasantía es una parte vital del proceso de formación ya que consiste en aplicar todos los conocimientos y facultades obtenidas durante dicho proceso, es una herramienta que permite desarrollar mayor experiencia en la aplicación del conocimiento en la vida profesional.

### **3. OBJETIVOS DE PASANTÍA**

#### **3.1 Objetivo General**

Caracterizar y analizar la información de control interno que permita estandarizar los procesos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Identificar la información y políticas correspondientes para la adecuación y actualización de los procedimientos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.

Analizar e implementar la Política de Racionalización de Trámites en el departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.

Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diferentes procesos y procedimientos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.

## 4. Marcos de Referencia

### 4.1 Marco Normativo

Como parte del desarrollo de la pasantía y tomando en cuenta el principal objetivo de esta, se buscó el apoyo normativo de documentación pertinente en el tema de estandarización de procesos para la gestión del sector público.

En este caso resulta pertinente generar un recorrido histórico para entender el porqué de las normas que rigen actualmente esta clase de procesos en el país. Inicialmente habría que mencionar como desde la constitución política del Año 1991 se creó un nuevo método denominado Modelo de Control interno el cual se creó con la finalidad de que la administración de las entidades públicas se hiciera de forma productiva y transparente.

Posteriormente se aprueba la ley 872, la cual propone y exige a las entidades del sector público colombiano la implementación de un SGC (sistema de gestión de calidad) el cual regiría y garantizaría la idoneidad en todos sus procesos. Teniendo esta normativa como base las diferentes entidades del sector público del país comienzan a implementar sus sistemas de gestión de calidad usando la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP-1000) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Específicamente la NTCGP-1000 genera y garantiza todas las condiciones para que las diferentes entidades presten sus servicios con eficacia y efectividad, incluyendo consideraciones sobre canales de comunicación con los usuarios, generando sistemas de control de las diferentes actividades de cada área y preocupándose por el buen manejo en la prestación del servicio.

Del mismo modo se debe tener en cuenta una de las legislaciones más recientes e importantes en lo relacionado con el manejo de los diferentes procesos al interior de las entidades: la denominada “Guía metodológica para la racionalización de tramites” también conocida popularmente como la ley “Anti-tramites”. Esta guía metodológica centra su desarrollo en dos fases: en primer lugar, la priorización de trámites y, en segundo lugar, la planeación de las acciones de mejora en los procesos y procedimientos para la efectiva gestión de los trámites. Estas dos fases contribuyen a hacer más eficiente la prestación de servicios al ciudadano.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> (Departamento administrativo de la función pública, 2017)

## 4.2 Marco Teórico

La estandarización de procesos tiene el objetivo de unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso. Por lo tanto, es posible alcanzar la composición que no es más que la reutilización de un proceso ya establecido como un componente (o subproceso) de otro proceso, que a veces está en otro departamento o sector de la organización.

Las principales contribuciones de la estandarización de una empresa son:

- La reducción de pérdidas
- La formación de la cultura de la empresa
- El aumento de la transparencia
- La reducción de la variabilidad

El Padre de la Estandarización fue Ely Whitney, un artesano e inventor estadounidense. En abril de 1793, Whitney inventó una máquina desmotadora que consistía en unos alambres que entraban por unas ranuras y se enganchaban en la fibra de algodón sacándola de vuelta, libre de las semillas. Cada uno de estos ingenios mecánicos podía producir 25 kilos de algodón limpio al día<sup>2</sup>.

Sin embargo, la preocupación por la calidad de los productos se origina ya en la producción artesanal de la Edad Media. Entonces, el cliente realizaba un encargo directamente al artesano. Le facilitaba una completa información sobre sus necesidades y expectativas, ya que la comunicación era directa.

Por su parte el artesano realizaba, de manera informal, un cierto control de calidad, mediante la inspección final del producto terminado. La calidad del producto era elevada, pero a cambio de un coste también alto debido al método de producción empleado.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> (MEDINA, 2012)

<sup>3</sup> (AITECO Consultores, s.f.)

Las técnicas de producción han ido evolucionando. Con ellas, los métodos para hacer que los productos sean competitivos en los mercados.



*Ilustración 1- Evolución de la Gestión de Calidad*  
(recuperado de <https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/>)

En el desarrollo de los métodos de control de calidad se produjo un salto cualitativo con los estudios de Walter A. Shewhart. Entonces trabajaba en los Laboratorios Bell Telephone donde, a partir de la década de 1920, inició el perfeccionamiento del control de la calidad, introduciendo el muestreo estadístico de los procesos. Este enfoque representa un profundo avance en la historia de la calidad.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> (AITECO Consultores, s.f.)

En 1949 la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros constituye un grupo de investigación sobre control de calidad. En 1950 Edwards Deming es invitado a impartir una serie de cursos y seminarios. Con ellos promovió el uso del control estadístico de la calidad. Este se había mostrado muy eficaz en la disminución de las causas asignables de variación de los procesos, y en la reducción del personal encargado de efectuar la inspección.<sup>5</sup>

Más recientemente, la noción de calidad ha implicado al concepto de excelencia en la gestión. Esta alinea e integra actividades y resultados para aportar valor añadido a clientes y grupos de interés. La filosofía de la Excelencia puede enunciarse como la gestión que procura el éxito a largo plazo de una organización; mediante la satisfacción equilibrada y continua de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.<sup>6</sup>

Varias normas internacionales de gestión de la calidad se basan en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000. Los principios de la gestión de la calidad son:

- ❖ Enfoque en el cliente
- ❖ Liderazgo
- ❖ Compromiso de las personas
- ❖ Enfoque a procesos
- ❖ Mejora
- ❖ Toma de decisiones basadas en la evidencia
- ❖ Gestión de las relaciones.

---

<sup>5</sup> (AITECO Consultores, s.f.)

<sup>6</sup> (AITECO Consultores, s.f.)

## 4.2.1 Enfoques Administrativos

A través de la historia de la administración han existido y existen un buen número de pensadores, quienes han enfocado desde diferentes ángulos la administración en función de lograr perfeccionar, de la mejor forma posible, el equilibrio que debe existir entre la calidad del personal y la calidad de las máquinas o instrumentos para trabajar, todo ello con firme propósito de lograr la máxima eficiencia.

### **-FAYOL Y LA ADMINISTRACIÓN ANATÓMICA:**

Henry Fayol es considerado un fisiologista de la organización, orientando sus investigaciones administrativas a lo largo de una mayor eficiencia de la empresa, mediante la forma, disposición e interrelación de todos y de cada uno de los estamentos componentes de la organización; siendo tomado la estructura empresarial de la anatomía y el funcionamiento empresarial como fisiología. De esta manera concibió Fayol su teoría administrativa dividiéndola en operaciones de gobierno como las comerciales y financieras y por otro lado las operaciones esenciales como las contables y administrativas.<sup>7</sup>

### **-ENFOQUE BURÓCRATA DE LA ADMINISTRACIÓN:**

Según Max Weber, la burocracia es una institución social que maneja las actividades de casi todas las organizaciones humanas (industria, educación, gobierno o estados, ejército, entre otros), habiendo surgido por la necesidad de las diferentes organizaciones de ordenar en mejor forma sus actividades trata de reivindicar a los trabajadores y mantener la racionalidad de tales organizaciones. La Burocracia es una organización que se basa en una división sistemática del trabajo, además establece cargos según el principio jerárquico, la cual fija reglas y normas técnicas para el desempeño de cada cargo, hace selección de personas basándose en el mérito y en la clasificación y no en las preferencias personales. Así mismo, la organización se basa en la separación entre la propiedad de la empresa y su administración. Para asegurar su libertad de la organización. la burocracia exige que sus recursos estén libres de cualquier control externo, es una organización por el profesionalismo de sus participantes.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> (PROADMINIS, 2000)

<sup>8</sup> (PROADMINIS, 2000)

## 4.2.2 Gestión de la calidad enfocada en procesos

Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. El enfoque a procesos implica la identificación y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA.<sup>9</sup>

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- ❖ La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- ❖ La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- ❖ El logro del desempeño eficaz del proceso;
- ❖ La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

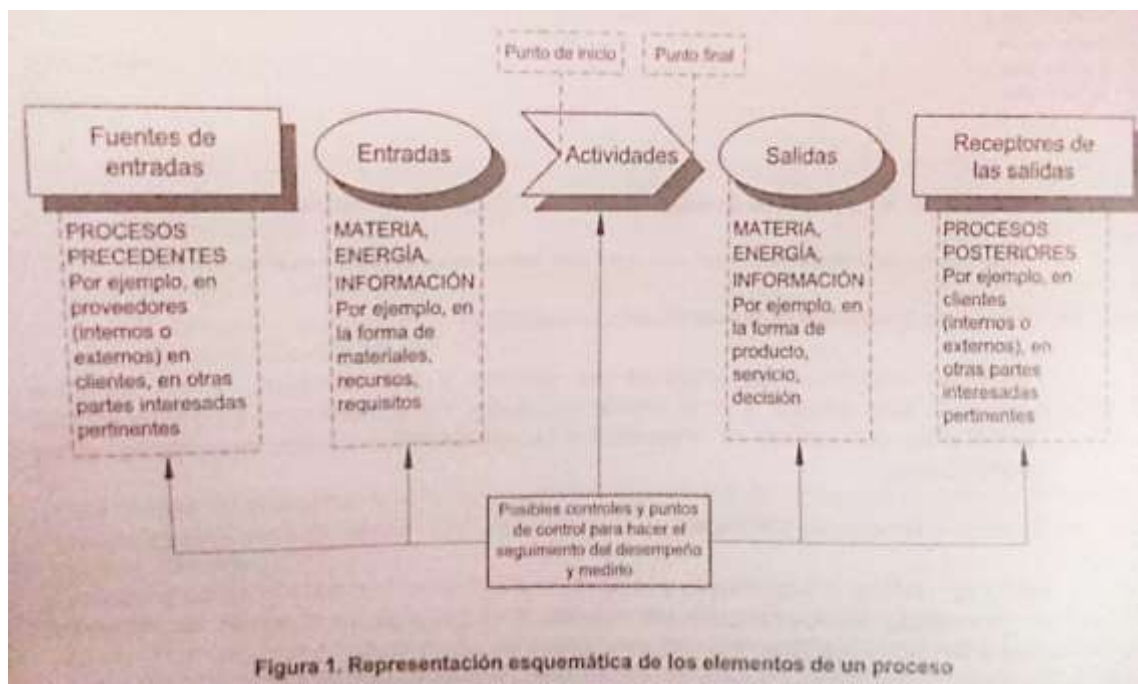


Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso

*Ilustración 2 - Elementos de un Proceso [9]*  
Recuperado de ISO.org

<sup>9</sup> (ISO.org, 2015)

### 4.3 Marco conceptual

Estándar puede ser conceptualizado como la definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios. Los estándares señalan claramente el comportamiento esperado y deseado en los empleados y son utilizados como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios. Los estándares requieren ser establecidos con el fin de contar con una referencia que permita identificar oportunamente las variaciones presentadas en el desarrollo de los procesos y aplicar las medidas correctivas necesarias. Es necesario considerar que las fallas de los procesos pueden ser imputables por un lado a problemas propios del sistema que condiciona la necesidad de revisar su estructura y funcionamiento y por otro lado a errores cometidos por los empleados.

Para la evolución cuantitativa o cualitativa de los estándares se utilizan indicadores. Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico. Debe haber por lo menos un indicador por cada resultado. El indicador debe estar enfocado, y ser claro y específico. El cambio medido por el indicador debe representar el progreso que el programa espera hacer.<sup>10</sup>

Un indicador debe ser definido en términos precisos, no ambiguos, que describan clara y exactamente lo que se está midiendo. Si es práctico, el indicador debe dar una idea relativamente buena de los datos necesarios y de la población entre la cual se medirá el indicador. Los indicadores no especifican un nivel particular de logro – las palabras “mejorado”, “aumentado”, o “disminuido” no se prestan para un indicador.

---

<sup>10</sup> (Industrialitp, s.f.)

### **4.3.1 INDICADORES DE GESTIÓN**

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Las principales características de estos indicadores son:<sup>11</sup>

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.

### **4.3.2 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

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

### **4.3.3 INDICADORES DE EVALUACIÓN**

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

---

<sup>11</sup> (Daruma software, s.f.)

#### **4.3.4 INDICADORES DE EFICACIA**

Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.<sup>12</sup>

#### **4.3.5 INDICADORES EFICIENCIA**

Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.

#### **4.3.6 PROCESOS**

Muestran la manera como el área transforma las entradas (datos, información, materiales, mano de obra, energía, capital y otros recursos) en salidas (resultados, conocimientos, productos y servicios útiles), los puntos de contacto con los usuarios y la interacción entre los elementos o subcomponentes del área. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y varían dependiendo de los riesgos relacionados.

##### *4.3.6.1 TIPOS DE PROCESOS*

Vega Builes & Torres, (2010) define los Procesos de gestión como: Aseguran el funcionamiento controlado del resto de los procesos, proporcionan información para la toma de decisiones y elaborar planes de mejora mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición. (p.158).<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> (Daruma software, s.f.)

<sup>13</sup> (Torres, 2011)

#### 4.3.6.2 MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS CICLO (PVHA)

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. Este se puede describir brevemente como sigue:<sup>14</sup>

**Planificar:** establecer los objetivos del sistema y de sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y de las políticas de la organización, e identificar y abortar los riesgos y las oportunidades;

**Hacer:** implementar lo planificado;

**Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y de las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

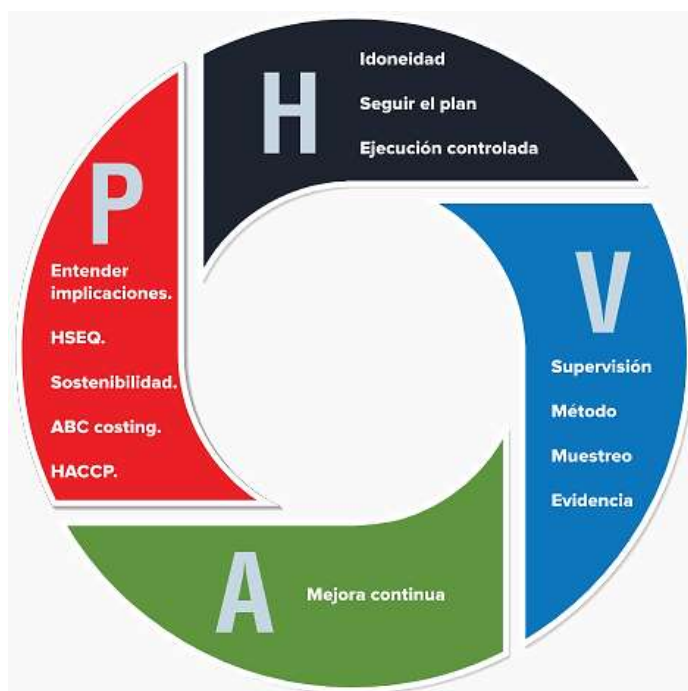


Ilustración 3: CICLO PHVA

<sup>14</sup> (Torres, 2011)

#### **4.3.7 MANUAL**

Los autores Lardent & Echarren (1993), lo describen como “un instrumento de comunicación y una herramienta con la que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operacionales” (p 202).<sup>15</sup>

Por su parte Valencia (2012) lo define como: “Un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas”. (p 60).<sup>16</sup>

#### **4.3.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los manuales de procedimiento tienen como objetivo estandarizar el trabajo de modo que proporcione la calidad deseada. Sirven de guía para la ejecución de los procesos, facilitan la formación y ayudan a comprobar la conformidad de las actividades, además de convertirse en una importante fuente de información.

Un buen manual de procedimientos debe contener:

- La representación gráfica del proceso
- Las condiciones de inicio
- La interfaz con otros procesos
- Las actividades
- Las rutas de ejecución del proceso

Además, se deben incluir textos auxiliares con diversas informaciones sobre cada actividad, tales como reglas del negocio, entrada, salida, área responsable, entre otras.

Los manuales de procedimientos son un material importante para las empresas que buscan estandarizar los procesos.

---

<sup>15</sup> (Echarren, 1993)

<sup>16</sup> (Echarren, 1993)

## **5. DESARROLLO DE LA PASANTÍA**

### **5.1 ETAPA 1**

#### **5.1.1 OBJETIVO**

Organizar y gestionar pertinentemente la información requerida para elaborar los manuales de procesos y procedimientos de la dependencia del departamento nacional de planeación de Ubaté.

#### **5.1.2 ACTIVIDAD A REALIZAR**

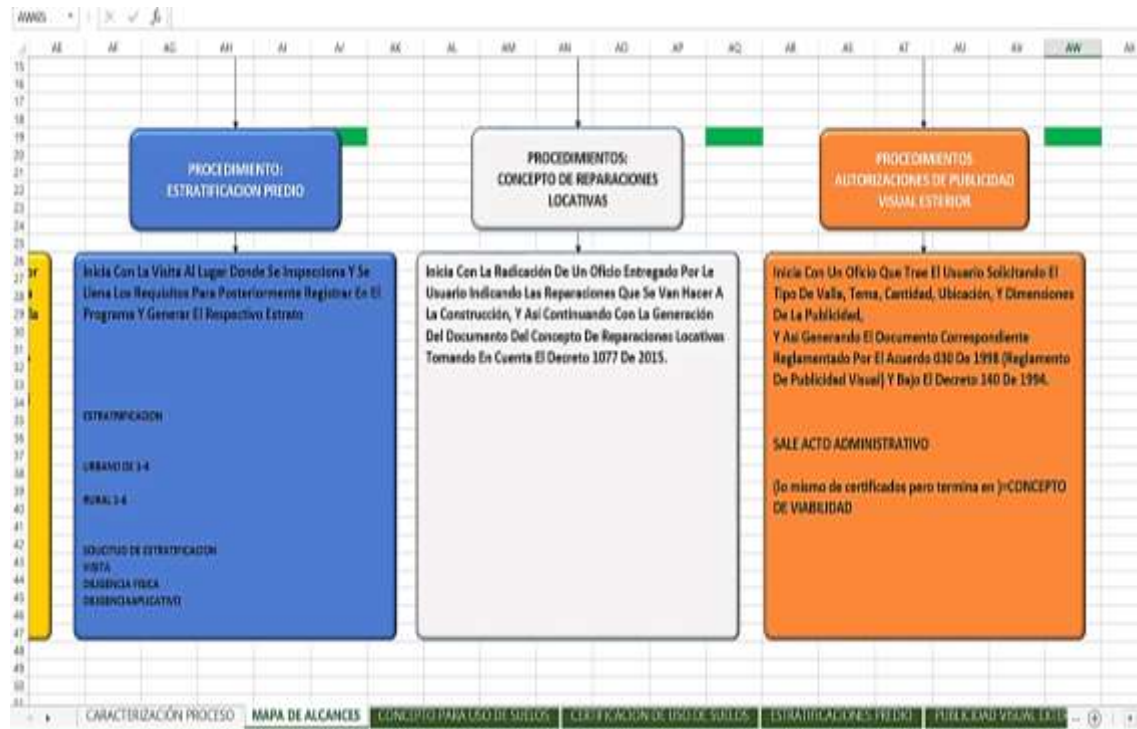
En esta primera etapa se va a observar y analizar el comienzo de este proceso de pasantías, iniciando con una presentación con la directora de control interno Carolina Ascencio, donde explica de qué manera se realizará la metodología para el cumplimiento de los objetivos de la pasantía, posteriormente se presenta el ingeniero pasante Daniel Gómez, quien es la persona encargada de la explicación y seguimiento de los procesos, continuando con la verificación y aprobación de los manuales de procesos y procedimientos por parte del encargado el ingeniero de la dependencia, se realiza una inducción al tema, donde se explica la metodología de elaboración de estos manuales, se me asigna en el departamento administrativo de planeación del municipio de la Villa de San Diego de Ubaté y así mismo el formato para la elaboración de dichos manuales de procesos.

Una vez asignada la dependencia con la que se va a trabajar, se hace una capacitación y presentación con los funcionarios del departamento de planeación planificación y desarrollo sobre que es un manual de procesos y procedimientos.

Se socializo un mapa conceptual donde se identifican los procesos y procedimientos a los cuales se van a elaborar con el mapeo, de esta manera se determinaron ocho procesos con diversos procedimientos los cuales se evidencian en el mapa conceptual anexo.







Ortiz Fernando. (2019) cuadro conceptual de procesos.

### 5.1.3 LOGROS ALCANZADOS

Generar identificación completa de los procesos y procedimientos que se van a mapear, de esta manera se facilita la recolección de la información, y su estandarización y procedimiento, teniendo en cuenta el paso a paso que realiza cada uno de ellos, se hace una descripción de cada procedimiento para lograr entender en que consiste el sistema en el cual se estandarizan todos los procesos y su importancia en el mejoramiento continuo de los procesos a desarrollar dentro de la organización.

#### **5.1.4 LIMITACIONES**

Algunas limitaciones que se tuvieron inicialmente fue la elaboración del mapa conceptual y la clara conceptualización de los procesos, ya que los funcionarios encargados de dar la información del desarrollo de los procedimientos se ausentaron por asuntos personales y la persona designada no contaba con la suficiente capacitación para guiar de forma eficiente y eficaz, así algunos planteaban los procesos de una manera y otros miembros del departamento tenían un planteamiento con algunos pasos extra o un poco más cortos, por esto se realiza el mapa para obtener información concreta. Otra limitación fue el no podernos reunir o comunicarnos con el Ingeniero que en su lugar nos enviaba otra persona que asumía las revisiones y correcciones correspondientes a los procesos, había días o semanas donde ellos estaban muy ocupados y por consiguiente tocaba bajar el ritmo de trabajo hasta que realizara una revisión y unas correcciones.

### **5.2 ETAPA 2**

#### **5.2.1 OBJETIVO**

Analizar e implementar la Política de Racionalización de Tramites en el departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la VILLA DE SAN DIEGO DE UBATE

#### **5.2.2 ACTIVIDAD A REALIZAR**

Comienza con la identificación de los procedimientos, se analizó la información brindada por cada persona con respecto a los procedimientos que realiza cada uno de ellos en el departamento de planeación, continua al organizar la información de cada uno de estos para lograr mejor entendimiento en cuanto a las funciones que realizan, así se procedió a describir las actividades, tareas y manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal para la realización de esta actividad. Se conoce y se entiende el formato que se utilizara para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos en el departamento de planeación planificación y desarrollo, estos se crean de una manera manejable y entendible para los usuarios y personas que los desean utilizar en su estructuración se debe tener en cuenta el proceso y procedimiento a describir, se define un objetivo claro y así mismo un alcance el cual se desarrolla teniendo en cuenta las actividades obtenidas. Se continuó con la corrección de las falencias de los procesos que se tenían en desarrollo para lograr una estandarización completa de los procesos concepto de publicidad visual exterior y estratificación predial.

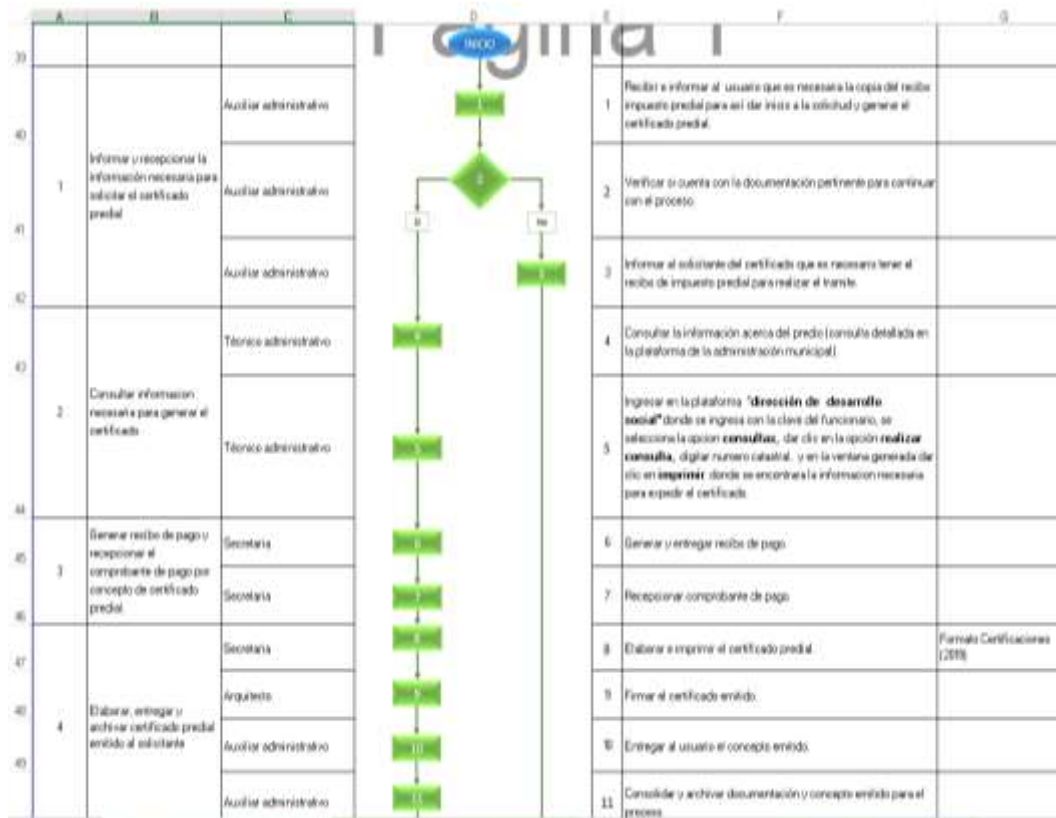
Al obtener la culminación total de los dos primeros procesos se pasa a dar una retroalimentación de los mismos, generando de manera óptima la comprensión

y seguimiento para los nuevos procesos, también se facilita ejemplos de manuales ya estructurados para que sirvan como guía, mediante las herramientas facilitadas se procede a describir las actividades, tareas y manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal para la realización de esta actividad.

Es importante anexar términos para su interpretación en el caso de alguna duda; una de las partes más importantes al estructurar este manual es la descripción de las tareas, donde se da el paso a paso de lo que se realiza en este procedimiento, se debe tener en cuenta todo lo que realiza cada funcionario ya que en caso de no definir las bien pueden afectar su uso y finalmente la conexión mediante el flujo grama ya que da orden y comprensión a este formato.

PROCEDIMIENTO		CERTIFICACIONES PREDIALES	
OBJETIVO		ALCANCE	
Emitir certificados prediales solicitados por usuarios en el municipio de Libalí		Tras al informar y recepcionar el documento necesario para solicitar el certificado predial, luego se consulta la información necesaria para generar el certificado, se genera recibo de pago y recibir el comprobante de pago, finalizando con la elaboración, entrega y archivo del certificado predial emitido al solicitante.	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES			
<p><b>Estratificación predial:</b> es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos.</p> <p><b>Certificación:</b> Documento o escrito en el que se certifica o da por veridades una cosa.</p> <p><b>Predio:</b> Finca, finca o posesión inmueble.</p> <p><b>Vivienda:</b> Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.</p> <p><b>Estratificación social:</b> Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.</p> <p><b>Estrato:</b> Es la medida en que se identifica geográficamente sectores con distintas características.</p> <p><b>Impuesto:</b> clase de tributo obligatorio regido por derecho público.</p> <p><b>Numero Catastral:</b> es el identificador oficial y obligatorio de los bienes inmuebles.</p> <p><b>Inmueble:</b> propiedad que no puede ser trasladada o separado del lugar en el que se halla como tierras, casas, o edificios.</p>			
RESPONSABILIDADES			
<b>CONDICIONES GENERALES:</b>			
Emitir certificado predial			
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>			
RA			
<b>JEFE DEPENDENCIA:</b>			
Recibir, revisar y firma la solicitud de certificación predial.			
<b>ASISTENTE TÉCNICO:</b>			
Atender, informar y generar el certificado predial.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			

Ilustración 6 - Procesos y procedimientos



*Ilustración 7 - Descripción de procedimientos  
Alcaldía Municipal de Ubaté., formato para la elaboración de manuales de  
procesos y procedimientos (2019)*

Resumen procedimientos

Primer Mapeo de procedimientos de la dependencia de planeación, utilizando el formato generado por la Alcaldía Municipal de Ubaté.

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet titled "PROCESOS BANCO DE PROYECTOS final - Microsoft Excel". The spreadsheet content is as follows:

PROCEDIMIENTO:	CERTIFICACIONES PREDIALES	
OBJETIVO	ALCANCE	
Emisión de certificados prediales solicitados por usuarios en el municipio de Ubaté.	Inicio al informar y receptionar el documento necesario para solicitar el certificado predial, luego se consulta la información necesaria para generar el certificado, se genera recibo de pago y recibir el comprobante de pago, finalizando con la elaboración, entrega y archivar del certificado predial emitido al solicitante.	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES:		
<b>Estratificación predial:</b> es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos.		
<b>Certificación:</b> Documento o escrito en el que se certifica o da por verdadera una cosa		
<b>Predio:</b> Finca, tierra o posesión inmueble		
<b>Vivienda:</b> Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.		
<b>Estratificación social:</b> Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.		
<b>Estrato:</b> Es la medida en que se identifica geográficamente sectores con distintas características		
<b>Impuesto:</b> clase de tributo obligatorio regido por derecho público		
<b>Numero Catastral</b> es el identificador oficial y obligatorio de los bienes inmuebles		
<b>Inmueble:</b> propiedad que no puede ser trasladada o separada del lugar en el que se halla como tierras, casas, o edificios.		
RESPONSABILIDADES		
CONDICIONES GENERALES:		
Emisión certificado predial		
REPRESENTANTE LEGAL:		
NA		
JEFE DEPENDENCIA:		
Flexión, autoriza y firma la solicitud y/o certificación predial.		
ASISTENTE TÉCNICO:		
Atender, informar y generar el certificado predial.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		

At the bottom of the spreadsheet, there are tabs for "ESTRATIFICACIONES PREDIO", "PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR", "BANCO DE PROYECTOS", and "banco de proyectos exter".

Ilustración 8 -Mapeo de procedimientos

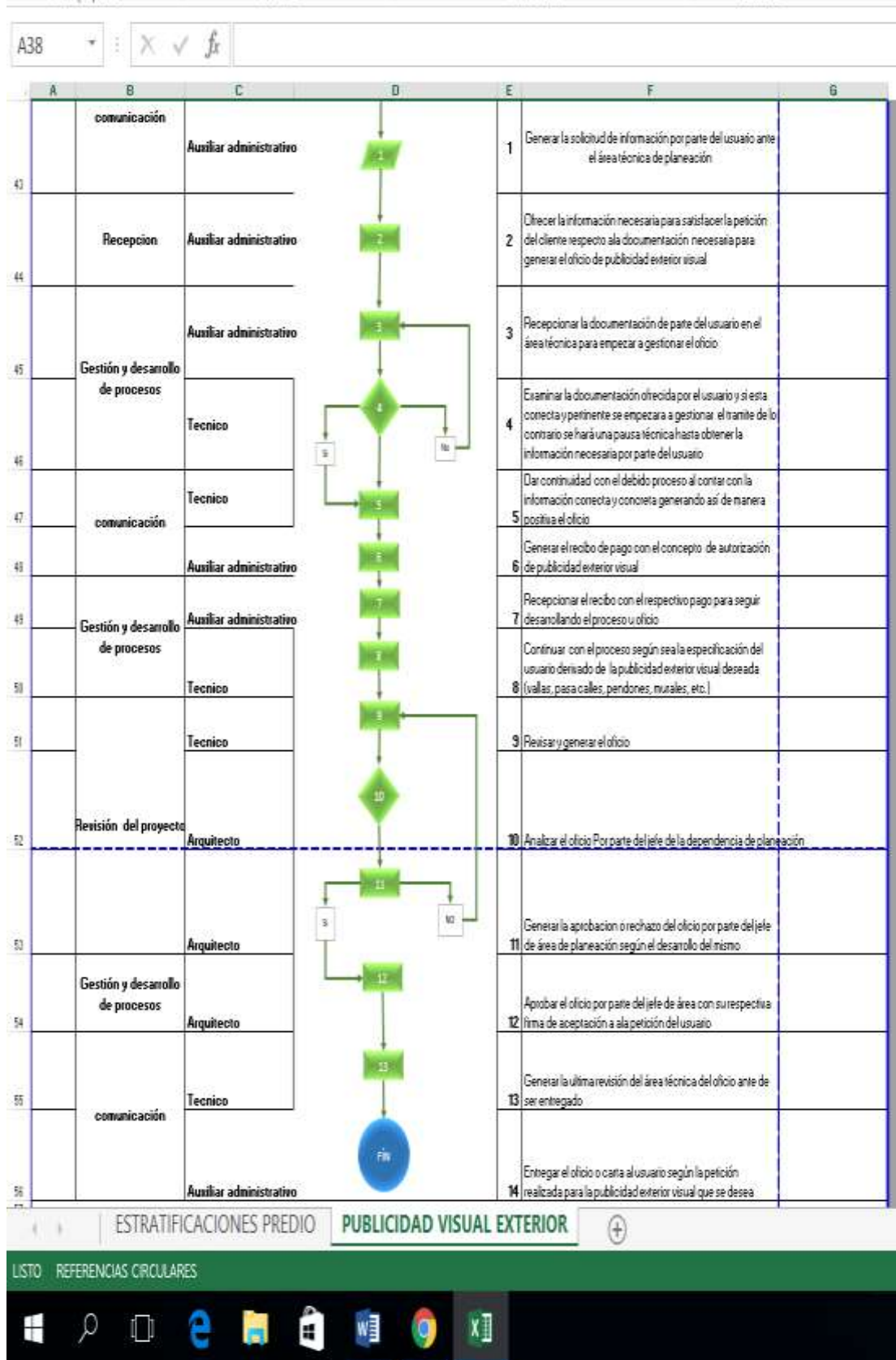


Ilustración 9 - Elaboración del procedimiento

Una vez revisado el procedimiento por la persona encargada designada por el jefe de la dependencia de planeación el ingeniero Fernando Ortiz se procede a realizar las respectivas correcciones, teniendo en cuenta las observaciones dadas, de tal manera que se modificó el concepto de algunas actividades, obteniendo un avance notorio y satisfactorio para el departamento de planeación, en la primera mesa de trabajo se revisaron los dos de finalización y dos procedimientos que se estaba iniciando su estandarización de esta manera se corrigieron, a medida de los avances se determinaban tareas que eran importantes para que el manual cumpliera.

### **5.2.3 LOGROS ALCANZADOS**

Crear el archivo de 2 procedimientos totalmente finalizados, permitiendo conocer más afondo el uso del formato y de esta manera utilizar al máximo la información suministrada por los funcionarios.

### **5.2.4 LIMITACIONES**

Las limitaciones que se presentaron fueron por parte de la redacción de las actividades, ya que inicialmente no hubo el mejor entendimiento y claridad de qué manera se realizaban, otra limitación fue el espacio donde debía trabajar con los funcionarios ya que era muy reducido y en ocasiones no podíamos continuar, debido a que constantemente estaban atendiendo a los usuarios.

### **5.3 ETAPA 3**

#### **5.3.1 OBJETIVO**

Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diversos procedimientos de la dependencia de planeación de la Alcaldía Municipal de Ubaté

#### **5.3.2 ACTIVIDAD A REALIZAR**

En la tercera etapa se evidencia un manejo más óptimo de los formatos, ya que se obtuvo a lo largo de la pasantía el conocimiento necesario, para desarrollar el montaje de una manera clara y concisa, Luego se procede a realizar la identificación de los siguientes procesos a desarrollar en esta dependencia, generado de una mesa trabajo donde el delegado de la misma, otorga la información pertinente para desglosar cada sub proceso a nivel comprensible, se toman los datos necesarios para dar inicio a estos procesos de estandarización, derivado de la realización de revisiones finales de los dos primeros procedimiento dejándose en consideración, la culminación y aprobación de los mismos. Por tal motivo se realizó el mapeo de dos procedimientos los cuales son (gestión en el banco de programas y proyectos interno y externo respectivamente), los cuales fueron presentados en las mesas de trabajo, generándose correcciones y complementaciones necesarias para obtener un resultado positivo el cual es la aprobación final de los dos procesos en cuestión.

#### **5.3.3 LOGROS ALCANZADOS**

En esta etapa se logró obtener conocimientos nuevos que serán de gran importancia en la vida profesional como administrador de empresas, por el hecho de crear y generar flujo gramas de procesos y procedimientos generando un proceso de estandarización de los mismos, dejando una única forma de realizarlos para facilitar su entendimiento, y crear un ámbito de mejoramiento continuo, generando un entendimiento más profundo en el amplio campo de la administración y sus cambios a nivel global donde se avanza de una manera exorbitante generando cambios positivos para las sociedades y organizaciones.

#### **5.3.4 LIMITACIONES**

La limitación es esta etapa fue, el no poder realizar mesa de trabajo por motivos de tiempo, ya que el ingeniero debía cumplir con trabajos internos e importantes de la alcaldía de Ubaté, además de presentar algunos quebrantos de salud, de tal manera que el trabajo retraso, impidiendo el avance y así mismo el cumplimiento del total de la elaboración de todos los procedimientos, ya que el departamento de planeación planificación y desarrollo abarca un gran número de procesos y procedimientos dentro de su dependencia.

#### **5.4 ETAPA 4**

##### **5.4.1 OBJETIVO**

Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diferentes procesos y procedimientos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.

##### **5.4.2 ACTIVIDAD A REALIZAR**

Inicialmente se buscó el acompañamiento total de la persona indicada para ser guiado mostrando y reflejando dos procesos estandarizados en su totalidad, dando de esa manera la aprobación y finalización de los mismos, generando la continuación de obtención de información para los siguientes procesos y procedimientos a desarrollar. Se realizaron dos procedimientos los cuales son Informes presupuestales y banco de proyectos internos, y se desarrollaron importantes reuniones fuera del horario establecido de trabajo con la persona encargada de estos procesos para revisar y generar las correcciones pertinentes, los cuales fueron presentados y expuestos en las mesas de trabajo, que se realizaron para la obtención de la información total de los procesos asignados, y así poder culminar con los seis procesos asignados al pasante, desarrollando una socialización en la cual se presentan los informes de los procesos estandarizados, y así culminar el proceso de la pasantía dejando como productos para la alcaldía, los archivos para tenerlos en la dependencia como única forma de desarrollar los procesos que se llevan a cabo por el departamento de planeación planificación y desarrollo.

### **5.4.3 LOGROS ALCANZADOS**

Crear un ámbito de estudio constante, con recompensas intelectuales generando mejoras en el ámbito de vivir, con respecto al mundo que enfrentamos hoy como administradores de empresas.

### **5.4.4 LIMITACIONES**

Debido a circunstancias sociales hubo poca comunicación y reuniones personales con los encargados para agilizar la estructuración correcta de los procedimientos y procesos expuestos en las mesas de trabajo anteriores.

## 5.5 ANEXOS

### INFORME 1

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

Estilos		
<b>DIA:01</b>	<b>MES: octubre</b>	<b>AÑO: 2019</b>
<b>INFORME No.: 1</b>		
<b>NOMBRE DEL PASANTE: Christian David Rodriguez Faiba</b>		
<b>CÓDIGO:210215138</b>		
<b>INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: OCTUBRE</b>		
<b>TITULO DE LA PASANTIA: GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE NOS OTORGA LA POSIBILIDAD DE ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LAS DEPENDENCIAS DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATE.</b>		
<b>OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</b>		
> Organizar y gestionar pertinentemente la información requerida para elaborar los manuales de procesos y procedimientos de la dependencia del departamento nacional de planeación de ubate.		



#### ACTIVIDADES REALIZADAS

En el mes de octubre se realizaron las siguientes actividades:

- **Inducción:** En la semana del 03 al 10 de octubre del 2019, se realizó esta actividad con acompañamiento de la persona encargada en el momento ingeniero pasante Daniel Gómez quien explicó, dando a conocer el formato que se utilizara y desarrollaran los procedimientos y procesos, de esta manera se delegó y encargo generarle los debidos procesos a la dependencia del departamento nacional de planeación de ubate.
- **Reunión con los funcionarios encargados de la dependencia:** Se realizó acompañamiento con el funcionario encargado de dirigir y examinar la evolución de los procedimientos designados, se informó acerca de las actividades que se realizarían y la importancia de dichos procesos y su correcta elaboración.
- **Identificación y levantamiento de información:** Se comienza identificando los procesos y sub procesos desarrollados en el departamento nacional de planeación de Ubaté creando un mapa conceptual donde se identifican 14 procedimientos que se deben estandarizar, para comprender

- Estilos
- **Reunión con los funcionarios encargados de la dependencia:** Se realizó acompañamiento con el funcionario encargado de dirigir y examinar la evolución de los procedimientos designados, se informó acerca de las actividades que se realizarían y la importancia de dichos procesos y su correcta elaboración.
  - **Identificación y levantamiento de información:** Se comienza identificando los procesos y sub procesos desarrollados en el departamento nacional de planeación de Ubaté creando un mapa conceptual donde se identifican 14 procedimientos que se deben estandarizar, para comprender más fácil la información, adicional a esto se procedió al levantamiento de la misma acerca de los procesos y sub procesos que realiza cada uno de los funcionarios teniendo presente que se añade los formatos, plataformas virtuales y demás elementos que sirven para el buen desempeño y desarrollo de las diversas actividades generando el bienestar del usuario y de las personas encargadas de la dependencia.
  - Se realizó el mapeo y bosquejo de dos procedimientos: Concepto de publicidad visual exterior.





estratificación predial, los cuales fueron presentados en las mesas de trabajo que se efectuaron cada ocho días, donde era importante que asistiera un funcionario y el pasante, donde se indicaron las primeras observaciones y correcciones a realizar a los diversos procedimientos y de ese modo avanzar de forma ágil y eficaz en la entrega y terminación de los mismos.

#### **AVANCES DEL INFORME FINAL**

Las actividades realizadas en el primer mes de las pasantías permiten facilitar la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos ya que es relevante conocer el paso a paso de lo que se realiza por cada uno de los funcionarios encargados de la dependencia del departamento nacional de planeación de UBATE de este modo al culminar la recolección e identificación de la información se procede a la elaboración y descripción detallada de estos manuales, lo que permitirá entender las actividad de cada proceso de una manera fácil y dinámica.

#### **PRODUCTOS**

##### **ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)**

Se realizó el manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal, y así mismo el mapeo y bosquejo de los 2 procedimientos los cuales son concepto de publicidad exterior visual, estratificación predial, que fueron corregidos y guiados de la manera más pertinente a lo largo de los avances.

## FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

A38					
A	B	C	D	E	F
43	comunicación	Auxiliar administrativo	1	1	Generar la solicitud de información por parte del usuario ante el área técnica de planeación
44	Recepcion	Auxiliar administrativo	2	2	Ofrecer la información necesaria para satisfacer la petición del cliente respecto a la documentación necesaria para generar el oficio de publicidad exterior visual
45	Gestión y desarrollo de procesos	Auxiliar administrativo	3	3	Recepcionar la documentación de parte del usuario en el área técnica para empezar a gestionar el oficio
46		Tecnico	4	4	Examinar la documentación ofrecida por el usuario y si esta correcta y pertinente se empezara a gestionar el tramite de lo contrario se hará una pausa técnica hasta obtener la información necesaria por parte del usuario
47	comunicación	Tecnico	5	5	Dar continuidad con el debido proceso al contar con la información correcta y concreta generando así de manera positiva el oficio
48		Auxiliar administrativo	6	6	Generar el recibo de pago con el concepto de autorización de publicidad exterior visual
49	Gestión y desarrollo de procesos	Auxiliar administrativo	7	7	Recepcionar el recibo con el respectivo pago para seguir desarrollando el proceso u oficio
50		Tecnico	8	8	Continuar con el proceso según sea la especificación del usuario derivado de la publicidad exterior visual deseada (vallas, paza calles, pendones, murales, etc.)
51		Tecnico	9	9	Revisar y generar el oficio
52	Revisión del proyecto	Arquitecto	10	10	Analizar el oficio Por parte del jefe de la dependencia de planeación
53		Arquitecto	11	11	Generar la aprobación o rechazo del oficio por parte del jefe de área de planeación según el desarrollo del mismo
54	Gestión y desarrollo de procesos	Arquitecto	12	12	Aprobar el oficio por parte del jefe de área con su respectiva firma de aceptación a ala petición del usuario
55	comunicación	Tecnico	13	13	Generar la última revisión del área técnica del oficio ante de ser entregado
56		Auxiliar administrativo	14	14	Entregar el oficio o carta al usuario según la petición realizada para la publicidad exterior visual que se desea


  

```

graph TD
    1[1] --> 2[2]
    2 --> 3[3]
    3 --> 4{4}
    4 -- SI --> 5[5]
    4 -- NO --> 3
    5 --> 6[6]
    6 --> 7[7]
    7 --> 8[8]
    8 --> 9[9]
    9 --> 10{10}
    10 -- SI --> 11[11]
    10 -- NO --> 9
    11 --> 12[12]
    12 --> 13[13]
    13 --> 14((FIN))
    
```

ESTRATIFICACIONES PREDIO PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR

LISTO REFERENCIAS CIRCULARES

	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

<b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME</b>
<b>NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:</b> Marina Raquel Martínez Páez  <p style="text-align: center;"><b>FIRMA ASESOR INTERNO:</b></p> <b>NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:</b> Diana Carolina Ascencio Pachón  <p style="text-align: center;"><b>FIRMA ASESOR EXTERNO:</b></p> <b>VoBo COORDINADOR PASANTIAS:</b>


## INFORME 2

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

<b>DÍA:</b> 08 <b>MES:</b> NOVIEMBRE <b>AÑO:</b> 2019	<b>INFORME No.:</b> 2
<b>NOMBRE DEL PASANTE:</b> Christian David Rodríguez Paiba <b>CÓDIGO:</b> 210215138	
<b>INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE:</b> Noviembre <b>CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA VILLA DE SAN DIEGO DE UBATE.</b>	
<b>OBJETIVO (S) ESPECÍFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar e implementar la Política de Racionalización trámites en el departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.</li> </ul>	

Estilos

	<p>UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATE</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES</p> <p>PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>
<p>FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA</p>	


**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

En el mes de noviembre se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizaron correcciones sobre el mapa conceptual que se estableció para la identificación de los procedimientos, se analizó la información brindada por cada persona con respecto a los procedimientos que realiza cada uno de ellos en el departamento de planeación, luego se organiza la información de cada uno de estos para lograr mejor entendimiento en cuanto a las funciones que realizan, así se procedió a describir las actividades, tareas y manejo del formato aprobado por la alcaldía para la realizar esta actividad.
- se realizaron 2 mesas de trabajo, las reuniones se programaron los días jueves, donde era importante que asistiera el funcionario y el pasante para realizar las respectivas correcciones, se asistieron de esta manera se corrigieron las falencias de los procesos que se tenían en desarrollo para lograr una estandarización completa de los procesos concepto de publicidad visual exterior y estratificación predial.
- Al obtener la culminación total de los dos primeros procesos se pasa a dar una retroalimentación de los mismos, generando de manera óptima la comprensión y seguimiento para los nuevos procesos, debido al cambio constitucional del gobierno del municipio se genera una nueva mesa de

Entasis    ¶ Normal    Puesto    Subtítulo    Texto en n...    Título 1    Título 2    ¶ Sin espa...    ¶ Sin espa...


Estilos

	<p>UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATE</p> <p>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES</p> <p>PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>
<p>FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA</p>	

**AVANCES DEL INFORME FINAL**

Las actividades que se realizaron en el segundo mes de trabajo en el departamento de planeación y desarrollo, han permitido el avance para obtener estandarización de dos procesos en su totalidad, además ha permitido identificar en el mapeo para dar inicio al desarrollo de estandarización de nuevos procesos.

Estilos

	<p><b>PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b></p>
<p><b>FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA</b></p>	

**PRODUCTOS**

Estandarización del 100% de 2 procedimientos (publicidad exterior visual, estratificación predial), de esta manera se procede a realizar el mapeo de otros procedimientos.

**ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)**

PROCESOS BANCO DE PROYECTOS final - Microsoft Excel

PROCEDIMIENTO	CERTIFICACIONES PREDIALES
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Enviar certificados prediales solicitados por usuarios en el municipio de Ubaté.	Inicia al informar y recepcionar el documento necesario para solicitar el certificado predial, luego se consulta la información necesaria para generar el certificado, se genera recibo de pago y realizar el comprobante de pago, finalizando con la elaboración, entrega y archivo del certificado predial emitido al solicitante.
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	
<b>Estratificación predial:</b> es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos.	
<b>Certificación:</b> Documento o escrito en el que se certifica o da por verdadera una cosa.	
<b>Predio:</b> Finca, finca o posesión inmueble.	
<b>Vivienda:</b> Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.	
<b>Estratificación social:</b> Lugar protegido o construcción acondicionada para que vivan personas.	
<b>Estrato:</b> Es la medida en que se identifica geográficamente sectores con distintas características.	
<b>Inmueble:</b> clase de tributo obligatorio regido por derecho público.	
<b>Numero Catastral</b> es el identificador oficial y obligatorio de los bienes inmuebles.	
<b>Inmueble:</b> propiedad que no puede ser trasladada o separada del lugar en el que se halla como terrenos, casas, o edificios.	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<b>CONDICIONES GENERALES:</b>	
Enviar certificado predial.	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	
P.A.	
<b>JEFE DEPENDENCIA:</b>	
Revisa, autoriza y firma la solicitud de certificación predial.	
<b>ASISTENTE TÉCNICO:</b>	
Atiende, informa y genera el certificado predial.	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

ESTRATIFICACIONES PREDIO PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR BANCO DE PROYECTOS banco de proyectos exter



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

**FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA**

A38

A	B	C	D	E	F	G
43	comunicación	Auxiliar administrativo	1	1	1	1
44	Recepcion	Auxiliar administrativo	2	2	2	2
45	Gestión y desarrollo de procesos	Auxiliar administrativo	3	3	3	3
46		Tecnico	4	4	4	4
47	comunicación	Tecnico	5	5	5	5
48		Auxiliar administrativo	6	6	6	6
49	Gestión y desarrollo de procesos	Auxiliar administrativo	7	7	7	7
50		Tecnico	8	8	8	8
51		Tecnico	9	9	9	9
52	Revisión del proyecto	Arquitecto	10	10	10	10
53		Arquitecto	11	11	11	11
54	Gestión y desarrollo de procesos	Arquitecto	12	12	12	12
55	comunicación	Tecnico	13	13	13	13
56		Auxiliar administrativo	14	14	14	14

**ESTRATIFICACIONES PREDIO PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR**

LISTO REFERENCIAS CIRCULARES



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

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

PROCESOS BANCO DE PROYECTOS final - Microsoft E

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cortar Copiar Pegar Copiar formato

Arial - 12 Fuente Alineación Combinar y centrar

Portapapeles Fuente Alineación Número

Formato condicional Dar formato como tabla

A13 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PROCESO	GESTION EN PLANIFICACION Y URBANISMO	SUBPROCESO	PLANIFICACION Y URBANISMO
PROCEDIMIENTO:			PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR
OBJETIVO		ALCANCE	
<p>Recibir, evaluar y aprobar peticiones de permiso para publicidad exterior visual en la jurisdicción del municipio de Ubaté</p>		<p>Informar y recepcionar la información necesaria para solicitar el permiso, determinando si se autoriza el mismo, generando el recibo de pago, y autorización para publicidad visual exterior finalizando con la Entrega del permiso y archivando la documentación del trámite.</p>	
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>			
<p><b>Publicidad exterior visual:</b> Es el medio masivo de comunicación, permanente o temporal, fijo o móvil, que se define a llamar la atención del publico através de elementos visuales en general.</p> <p><b>Publicidades:</b> una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio.</p> <p><b>Comunicación:</b> Acción de comunicar o comunicarse.</p> <p><b>Vallas publicitarias:</b> Es una estructura de publicidad exterior donde se fijan avisos publicitarios.</p> <p><b>Información:</b> Noticia o dato que informa acerca de algo.</p> <p><b>Normas:</b> Son reglas de conductas que nos imponen un determinado modo de obrar o de abstenerse.</p> <p><b>Seguimiento:</b> Observar minuciosamente de la evolución y desarrollo de un proceso.</p> <p><b>Verificación:</b> Comprobación de correcto funcionamiento de un proceso.</p> <p><b>Control:</b> examen periódico que se hace para comprobar el desarrollo y el conocimiento de los procesos.</p> <p><b>Panoramas:</b> La inscripción de un mensaje en un trozo de tela plástica u otro material.</p> <p><b>Murales:</b> Es una técnica de arte figurativo pintado o aplicado directamente sobre un muro.</p>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>CONDICIONES GENERALES:</b>			
Emite permiso de publicidad exterior visual en la Jurisdicción del Municipio			
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>			
NA			
<b>JEFE DEPENDENCIA:</b>			
Aprobar y firmar el permiso de publicidad exterior visual que desea el usuario			
<b>ASISTENTE TÉCNICO</b>			
ESTRATIFICACIONES PREDIO PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR BANCO DE PROYECTOS banco de proyectos exter			

LISTO

*Procedimientos elaborados y aprobados: publicidad exterior visual.*



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

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA


A35 Realizar el proceso u oficio de certificación de predios solicitado por el usuario

	A	B	C	D	E	F	G	H
39				Inicio		1		
40	Comunicación		Auxiliar administrativo	1		2		
41			Auxiliar administrativo	2		3	Generar petición de información por parte del usuario	
42	Recepción de información		Auxiliar administrativo	3		4	Obtener la información de manera pertinente y clara al usuario sobre la documentación requerida para el trámite deseado (recibo de impuesto predial)	
43			Auxiliar administrativo	4		5	Contar con la documentación precisa, en este caso el número catastral es fundamental ya que si no se posee no se podrá generar ni gestionar el proceso u oficio en desarrollo.	
44	Gestión y desarrollo de procesos		Técnico	5		6	Procesar la documentación necesaria y completa, se pasará a realizar el oficio en cuestión.	
45			Técnico	6		7	Clasificar la información para gestionar el certificado según sea la zona rural o urbana	
46			Técnico	7		8	Examinar el sistema si es zona urbanización o no por parte del predio e vivienda del usuario	
47			Técnico	8		9	Examinar en el sistema si el lugar se encuentra en sectores ocupados o sin ocupar para regular disponibilidad del oficio(s)	
48			Técnico	9		10	Indagar si el oficio se genera para un predio o sea vivienda según la categoría urbanar sea vivienda urbana y el otro el respectivo rural(era)	
49		Técnico	10		11	Examinar el sistema por parte del área técnica (urbano)		
50	Revisión del proyecto		Técnico	11		12	Revisar y generar el certificado	
51			Arquitecto	12		13	Anular el oficio por parte del jefe de área de planeación	
52	Gestión y desarrollo de procesos		Arquitecto	13		14	Obtener el proceso correctamente para ser firmado por el jefe de área	
53			Técnico	14		15	Entregar al área técnica para su última revisión y se continúa el proceso en desarrollo	
54	Comunicación		Auxiliar administrativo	15		Fin	Quosar la respuesta contra el usuario el oficio de partición generado por el sistema.	

ESTRATIFICACIONES PREDIO PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR

LISTO REFERENCIAS CIRCULARES: A2

Procedimientos elaborados y aprobados: publicidad exterior visual.

 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	
<b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME</b>	
<b>NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:</b> Marina Raquel Martínez Páez  <b>FIRMA ASESOR INTERNO:</b>  <b>NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:</b> Diana Carolina Ascencio Pachón  <b>FIRMA ASESOR EXTERNO:</b>  <b>VoBo COORDINADOR PASANTIAS:</b>	

### INFORME 3

 UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA	
<b>DÍA:</b> 19 <b>MES:</b> Diciembre <b>AÑO:</b> 2020	
<b>INFORME No.:</b> 3	
<b>NOMBRE DEL PASANTE:</b> Christian David Rodriguez paiba <b>CÓDIGO:</b> 210215138  <b>INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE:</b> diciembre <b>TÍTULO DE LA PASANTIA:</b> ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR Y CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE LA DEPENDENCIA DE PLANEACION EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE UBATÉ.  <b>OBJETIVO (5) ESPECIFICO (5) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diversos procedimientos de la dependencia de planeación de la Alcaldía Municipal de Ubaté</li> </ul>	



**ACTIVIDADES REALIZADAS:**

En el mes de enero se realizaron las siguientes actividades:

- Se procede a realizar la identificación de los siguientes procesos a desarrollar en esta dependencia, generado de una mesa trabajo donde el delegado de la misma, otorga la información pertinente para desglosar cada sub proceso a nivel comprensible, se toman los datos necesarios para dar inicio a estos procesos de estandarización, derivado de la realización de revisiones finales de los dos primeros procedimiento dejándose en consideración, la culminación y aprobación de los mismos. Una vez identificados los procesos se procede a reconocer y analizar la información que es ejecutada por cada funcionario con respecto a los procedimientos que realiza cada uno de ellos.
- se realizó un resumen en forma de encuesta a la funcionaria encargada de estos procesos para la obtención de la información completa, así empezar con el proceso de estandarización en el formato, realizando un intercambio de correos electrónicos para llevar una corrección de los errores encontrados por la funcionaria para luego ser presentados en las mesas de trabajo y dar un avance hacia los siguientes procesos y

Párrafo

15

Estilos

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

estandarización en el formato, realizando un intercambio de correos electrónicos para llevar una corrección de los errores encontrados por la funcionaria para luego ser presentados en las mesas de trabajo y dar un avance hacia los siguientes procesos y de esta manera lograr mayor entendimiento en cuanto a las funciones que realizan, así se procedió a describir las actividades, tareas y manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal para la realización de esta acciones, por tal motivo se realizó el mapeo de dos procedimientos los cuales son ( gestión en el banco de programas y



proyectos interno y externo respectivamente), los cuales fueron presentados en las mesas de trabajo que se realizaban constantemente, donde era importante que asistiera el funcionario y el pasante para realizar las respectivas correcciones, se asistieron a diversas mesas de trabajo para darle finalidad a los procedimientos.

Se realizó el manejo del formato efectuado por la alcaldía municipal, y así mismo el mapeo de dos procedimientos los cuales son (gestión en el banco de programas y proyectos interno y externo respectivamente) que fueron corregidos a lo largo de los avances, de esta manera se procede a realizar el mapeo de otros procedimientos siguiéndola línea pertinente de realización y ejecución de cada uno de ellos.

**PRODUCTOS**

- Estandarización del 50% de dos procedimientos (gestión en el banco de programas y proyectos interno y externo)



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

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA



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

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

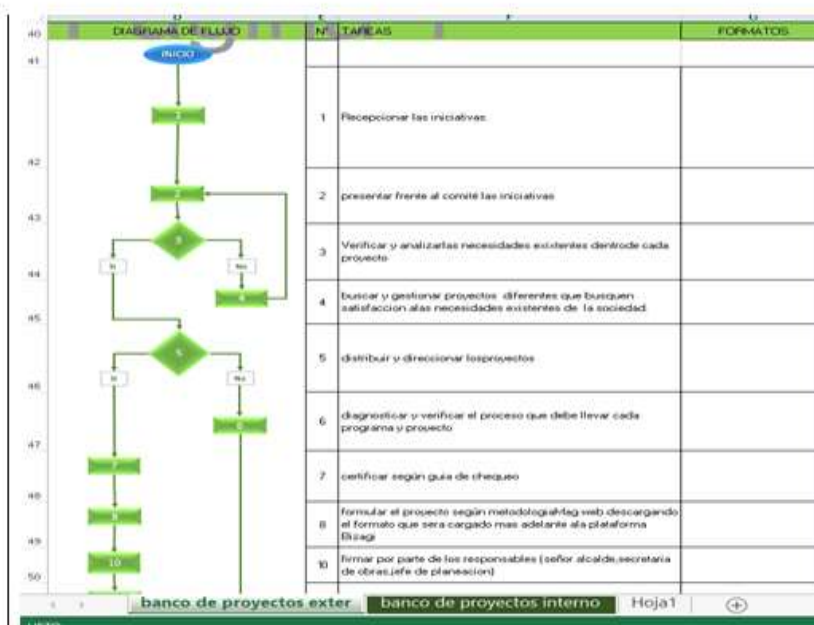
ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)


PROCESOS BANCO DE PROYECTOS - Microsoft Excel

OBJETIVO	ALCANCE				
planeamiento del plan de desarrollo para el periodo del gobierno	inicia gestionando la viabilidad de los diferentes proyectos recepcionados, verificando en ellos su contenido y sus procesos, para con dicha información generar un archivo digital el cual se verificará y se expedirá certificación. Por último, dicho archivo será radicado dando por finalizado el proceso.				
TÉRMINOS Y DEFINICIONES					
<b>Iniciativas:</b> es aquello que da principio a algo. Se trata del primer paso de un proyecto o del punto de partida de alguna acción					
<b>programas:</b> Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia					
<b>proyectos:</b> el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo					
<b>necesidades:</b> permita profundizar en los alcances del concepto, una necesidad surge cuando existe un impulso imposible de controlar					
<b>plataforma Bitagi:</b> permite la colaboración entre las unidades de negocio y TI, por medio de la rápida construcción y experimentación de aplicaciones de proceso					
<b>requisitos:</b> Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa					
<b>vigencia:</b> Estado de lo que tiene validez o está en uso en un tiempo determinado					
<b>comunidad:</b> Grupo social del que forma parte una persona					
<b>metas:</b> Lugar o punto en el que termina una carrera					
<b>presupuesto:</b> Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio					
<b>satisfacción:</b> Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha comado un deseo o cubierto una necesidad					
RESPONSABILIDADES					
<b>CONDICIONES GENERALES:</b>					
planear el plan de desarrollo					
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>					
aprobar y firmar el plan de desarrollo					
<b>JEFE DEPENDENCIA:</b>					
dar la aprobación de la propuesta que se exhibirá para su respectiva examinación					
<b>ASISTENTE TÉCNICO:</b>					
generar apoyo y guía respectiva para la elaboración del plan de desarrollo					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	Nº TAREAS	FORMATOS
	banco de proyectos exter	banco de proyectos interno	SEGUIMIENTO A INFORMES PPTALES		

Cuadro de identificación de procesos y sub-procesos  
Banco de proyectos interno y externo.

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





**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ**

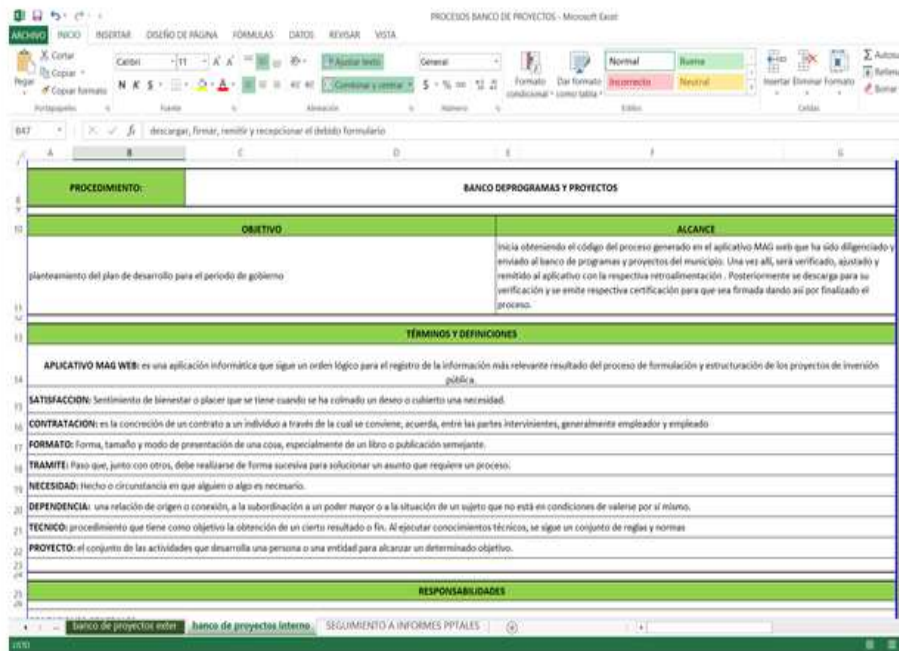
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

---

**FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA**

**Elaboración del formato**



PROCESO BANCO DE PROYECTOS - Microsoft Excel

PROCEDIMIENTO:		BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	
OBJETIVO	ALCANCE		
planteamiento del plan de desarrollo para el periodo de gobierno	Inicia obteniendo el código del proceso generado en el aplicativo MAG web que ha sido diligenciado y enviado al banco de programas y proyectos del municipio. Una vez allí, será verificado, abastado y remitido al aplicativo con la respectiva retroalimentación. Posteriormente se descarga para su verificación y se emite respectiva certificación para que sea firmada dando así por finalizado el proceso.		
TÉRMINOS Y DEFINICIONES			
<b>APLICATIVO MAG WEB:</b> es una aplicación informática que sigue un orden lógico para el registro de la información más relevante resultado del proceso de formulación y estructuración de los proyectos de inversión pública.			
<b>SATISFACCIÓN:</b> Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cumplido un deseo o cubierto una necesidad.			
<b>CONTRATACIÓN:</b> es la concreción de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado			
<b>FORMATO:</b> Forma, tamaño y modo de presentación de una cosa, especialmente de un libro o publicación semejante.			
<b>TRAMITE:</b> Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.			
<b>NECESIDAD:</b> Hecho o circunstancia en que alguien o algo es necesario.			
<b>DEPENDENCIA:</b> una relación de origen o conexión, o la subordinación a un poder mayor o a la situación de un sujeto que no está en condiciones de valerse por sí mismo.			
<b>TECNICO:</b> procedimiento que tiene como objetivo la obtención de un cierto resultado o fin. Al ejecutar conocimientos técnicos, se sigue un conjunto de reglas y normas			
<b>PROYECTO:</b> el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.			
RESPONSABILIDADES			




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

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	N°	TAREAS	FORMATOS
Coordinadora banco programas y proyectos		1	Verificar en el aplicativo Mag web la formulación de los proyectos, creando un código para seguir con el proceso.	
Coordinadora banco programas y proyectos		2	Generar contratación contractual con su devedor/informar certificación	
Auxiliar de proyectos		3	Diligenciar el formato	
Auxiliar de proyectos		4	Enviar el formato anterior al correo de bancos de programas y proyectos.	
Coordinadora banco programas y proyectos		5	Verificar la información procedente en el formato de cada proyecto.	
Coordinadora banco programas y proyectos		6	Requisitar el formato teniendo en cuenta proyectos ya elaborados con características similares.	
Coordinadora banco programas y proyectos		7	Revisar (especificando observaciones y ajustes)	
Coordinadora banco programas y proyectos		8	Descargar e imprimir	

RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	N°	TAREAS	FORMATOS	
Coordinadora banco programas y proyectos		6	Requisitar el formato teniendo en cuenta proyectos ya elaborados con características similares.		
Coordinadora banco programas y proyectos		7	Revisar (especificando observaciones y ajustes)		
Coordinadora banco programas y proyectos		8	Descargar e imprimir		
Ingeniero		9	Firmar por parte del jefe de dependencia		
Coordinadora banco programas y proyectos		10	Revisar departamento de planeación		
Coordinadora banco programas y proyectos		11	Revisar el formato original y la copia		
Coordinadora banco programas y proyectos		12	verificar que todo este correcto		
Coordinadora banco programas y proyectos		13	Enviar certificación		
Coordinadora banco programas y proyectos		14	Firmar el certificado expedido por parte del jefe de dependencia u coordinadora de banco de proyectos y programas.		

 <p>PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>
<p>FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA</p>

<b>EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME</b>
<p><b>NOMBRE DEL ASESOR INTERNO:</b> Marina Raquel Páez</p> <p style="text-align: center;"><b>FIRMA ASESOR INTERNO:</b></p> <p><b>NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO:</b> Diana Carolina Ascencio Pachón</p> <p style="text-align: center;"><b>FIRMA ASESOR EXTERNO:</b></p> <p><b>VoBo COORDINADOR PASANTIAS:</b></p>

## INFORME 4

 <p>UNIVERSIDAD DE CORDOBA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>
<p>FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA</p>

<p><b>DÍA:</b> 08    <b>MES:</b> Enero    <b>AÑO:</b> 2020</p> <p style="text-align: right;"><b>INFORME No.:</b> 4</p>
<p><b>NOMBRE DEL PASANTE:</b> Christian David Rodríguez Falba    <b>CÓDIGO:</b> 210215138</p> <p><b>INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE:</b> ENERO</p> <p><b>TÍTULO DE LA PASANTIA:</b>  <b>CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO QUE PERMITA ESTANDARIZAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ.</b></p> <p><b>OBJETIVO (S) ESPECÍFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollar el levantamiento y descripción de la información de los diferentes procesos y procedimientos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la Villa de San Diego de Ubaté.</li> </ul>



#### ACTIVIDADES REALIZADAS:

Se desglosa de las diversas mesas de trabajo la obtención de información, generando la creación y estandarización de los diversos procedimientos desarrollados en el departamento de planeación.

- Inicialmente se buscó el acompañamiento total de la persona indicada para ser guiado mostrando y reflejando dos procesos estandarizados en su totalidad, dando de esa manera la aprobación y finalización de los mismos, generando la continuación de obtención de información para los siguientes procesos y procedimientos a desarrollar.
- Se realizaron dos procedimientos los cuales son INFORMES PPTALES: informes presupuestales y banco de proyectos internos, los cuales fueron presentados y expuestos en las mesas de trabajo, que se realizaron para la obtención de la información total de los procesos asignados, y así poder culminar con los 6 procesos asignados al pasante.
- Gestionaron importantes reuniones extra curricular con la persona encargada de estos procesos para revisar y generar las correcciones pertinentes, para reflejar exitosamente

pasante.


- Gestionaron importantes reuniones extra curricular con la persona encargada de estos procesos para revisar y generar las correcciones pertinentes, para reflejar exitosamente en la revisión de la mesa de trabajo la finalización y cumpliendo con un proceso de estandarización del 100% de los procedimientos asignados.
- Se desarrolla una socialización en la cual se presentan los informes de los procesos



estandarizados, y así culminar el proceso de la pasantía dejando como productos para la alcaldía, los archivos para tenerlos en la dependencia como única forma de desarrollar los procesos que se llevan a cabo por el departamento de planeación planificación y desarrollo.

**AVANCES DEL INFORME FINAL**

Se finaliza la estandarización de dos procedimientos asignados por el departamento de planeación planificación y desarrollo, de esta manera dejando planteados los archivos de cada uno de los procesos asignados, dejando como aprendizaje los diversos conocimientos en el amplio campo de la administración y organización de procesos, generado del análisis, comprensión y estandarización de los mismos.

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

**PRODUCTOS**

Planteamiento y desarrollo de seis procedimientos del departamento de planeación planificación y desarrollo, quedando con un proceso de estandarización total y arrojando como productos terminados los archivos específicos para el funcionamiento y procedimientos que se realizan.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

PROCESOS BANCO DE PROYECTOS - Microsoft Ex

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cortar Copiar Copiar formato

Calibri 12 A A Ajustar texto General

Portapapeles Fuente Alineación Número

Formato condicional Dar formato como tabla

BANCO DE PROYECTOS INTERNOS

1	PROCESO:	GESTIÓN EN PLANIFICACIÓN Y URBANISMO	SUBPROCESO:	PLANIFICACIÓN Y URBANISMO			
2							
3	PROCEDIMIENTO:	BANCO DE PROYECTOS INTERNOS					
4							
5		OBJETIVO		ALCANCE			
6		elaboración de proyectos metodología general ajustada web y recepción viabilizarían y registro de bancos en la dependencia de planeación		Inicia Elaborando, formulando y presentando los diversos proyectos según metodología y estructura determinada por el banco de programas u proyectos continua con Diligencia y enviar el formato ante el mismo siendo Revisado, evaluado y generando respuesta al diverso proceso, siguiendo con la radicación y examinación del camino más óptimo y viable para el proyecto finalizando con la Entrega y escaneo del formato terminado para dar cumplimiento con el proceso.			
7							
8		TERMINOS Y DEFINICIONES					
9		BANCO DE PROYECTOS : Es una herramienta del sistema de planificación sobre la inversión pública que permite tomar decisiones en la etapa de pre inversión e inversión, facilitando la					
10		PROYECTOS: Es una planificación consistente en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas, con el fin expreso de alcanzar resultados específicos en el					
11		VIGENCIA: Período de tiempo determinado para el cumplimiento de un periodo de tiempo estipulado.					
12		RECURSOS: son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para					
13		PRESUPUESTO: Es un plan operaciones y recursos, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.					
14		NECESIDAD: Es el estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento, y su consecución resulta indispensable para vivir en un estado de bienestar corporal (y a veces espiritual) pleno.					
15		COMUNIDAD: Es un conjunto de individuos, ya sea humano o animal, que tienen en común diversos elementos, como el territorio que habitan, las tareas, los valores, los roles, el idioma o la					
16							
17		RESPONSABILIDADES					
18							
19		CONDICIONES GENERALES:					
20		Planear y formular proyectos de inversión conforme a lo establecido según necesidades expuestas en el plan de desarrollo					
21		REPRESENTANTE LEGAL:					
22		Aprobar y firmar el plan de desarrollo					
23		JEFE DEPENDENCIA:					
24		dar viabilidad a los proyectos que ingresan de cada dependencia y así vez realizar el respectivo registro					
25		TECNICO OPERATIVO:					
26		elaborar proyectos en la metodología general ajustada web, así mismo revisar bancos que llegan al correo y luego en físico para su debida revisión y registro					
27		FUNCIONARIO EN CARGADO POR DEPENDENCIA DE RADICAR					
28		encargado de revisar que este completo y así vez escanear el documento banco con soportes y enviar al correo de la oficina de banco de proyectos					
29		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
30							
31	N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	N°	TAREAS	FORMATOS
				INICIO			

BANCO DE PROYECTOS banco de proyectos exter banco de proyectos interno SEGUIMIENTO A INFORMES PPTALI ...

*Procedimientos elaborados y aprobados.  
Informes presupuestales.*

BANCO DE PROYECTOS INTERNOS				
A	B	C	D	E
			INICIO	
32	1	oficina banco de proyectos	1	Elaboración del opto para la formulación del proyecto SEGUN LO ESTABLECIDO EN LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO EJE SECTOR
33	Elaboración, formulación y presentación de los diversos proyectos según metodología y estructura determinada por banco de programas y proyectos	oficina banco de proyectos	2	Generar la formulación de proyectos por sector en metodología general ajustada web
34		oficina banco de proyectos	3	Presentar al banco territorial para general bpm
35		oficina banco de proyectos	4	Diligenciar el formato banco, por cada dependencia
36	4	oficina banco de proyectos	5	Diligenciar el formato banco, por cada dependencia
37	Diligenciar y enviar el formato ante el banco de programas y proyectos	oficina banco de proyectos	6	Enviar al correo para ser revisado por el encargado de la oficina de banco de proyectos
38		oficina banco de proyectos	7	Realizar la revisión del banco por el funcionario encargado de la oficina de banco de proyectos
39	5	oficina banco de proyectos	8	Dar respuesta con asignación de código bpm tiempo de respuesta 3 días hábiles
40	Revisar, evaluar y responder al diverso proceso	oficina banco de proyectos	9	Gestionar la radicación del banco en físico por parte del funcionario encargado en cada dependencia tiempo para radicar de 1 a 3 días
41		oficina banco de proyectos	10	Examinar la viabilización y registro mediante cuadro resumen del proyecto y firmas
42	Radicar y examinar el camino mas optimo y viable para el proyecto	oficina banco de proyectos	11	Entregar el formato de banco por parte del responsable de la oficina de banco de proyectos al funcionario por cada dependencia
43		oficina banco de proyectos	12	Escanear el formato de banco de proyectos por el funcionario responsable de cada dependencia tiempo del envío : 1 día hábil
44	Entrega y escaneo del formato terminado para dar cumplimiento con el proceso		FIN	
45				

*Procedimientos elaborados y aprobados*

A6		SEGUIMIENTO A INFORMES PPTALES					
A	B	C	D	E	F	G	
1	PROCESO	GESTION EN PLAMIFICAION Y	SUBPROCESO	PLANIFICACION Y UBRANISMO			
2	PROCEDIMIENTO		SEGUIMIENTO A INFORMES PPTO Y DE GESTION				
3	OBJETIVO			ALCANCE			
4	SEGUIMIENTO A INFORMES PPTALES			<p>Inicia definiendo la cuota global de la inversión para la vigencia fiscal y obteniendo la lista de proyectos registrados en el banco de programas y proyectos del municipio, una vez se cuenta con estos insumos se crea el anteproyecto que consolida a la aprobación del POAI. Una vez aprobado el POAI será incluido en el proyecto de presupuesto de gastos de inversión, donde luego se presentara al Concejo Municipal para su aprobación dando así por finalizado el proceso.</p>			
5	TERMINOS Y DEFINICIONES						
6	<p><b>INFORMES PPTO Y DE GESTION</b> : El Plan Operativo Anual de Inversiones, POAI, es la herramienta de planificación de la inversión que permite determinar cuál es el conjunto de planes, programas y proyectos que, de manera prioritaria, se incorporarán en el presupuesto anual del Municipio.</p> <p>El POAI, incluye los proyectos de inversión (debidamente formulados y presentados al Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal) clasificados por sectores, órganos o programas. La programación de la inversión anual debe responder a las metas financieras señaladas en el Plan Financiero y a las prioridades de inversión definidas en el Plan de Desarrollo.</p> <p>A continuación podrá consultar los POAI de la Administración Municipal de acuerdo a su vigencia</p> <p><b>PROYECTOS</b>: Es una planificación consistente en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas, con el fin</p> <p><b>VIGENCIA</b>: Período de tiempo determinado para el cumplimiento de un periodo de tiempo estipulado.</p> <p><b>RECURSOS</b>: son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender</p> <p><b>PRE SUPUESTO</b>: Es un plan, operaciones y recursos, que se formula para lograr, en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en</p> <p><b>NECESIDAD</b>: Es el estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento, y su consecución resulta indispensable para vivir en un</p> <p><b>COMUNIDAD</b>: Es un conjunto de individuos, ya sea humano o animal, que tienen en común diversos elementos, como el territorio que habitan.</p>						
7	RESPONSABILIDADES						
8	CONDICIONES GENERALES:						
9	realizar el poai conforme a los proyectos que se elaboran en el banco de programas y proyectos este vincula la parte estratégica y el ppto.						
10	<b>CONCEJO MUNICIPAL</b>						
11	Aprobación del poai con el ppto para la vigencia entrante						
12	<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>						
13	Aprobar y firmar						
14	<b>JEFE DEPENDENCIA:</b>						
15	verificar que la información consignada sea veraz						
16	<b>TECNICO OPERATIVO:</b>						
17	elaboración y seguimiento a plan operativo anual de inversiones POAI						
18	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO						
19	N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE	N°	TAREAS	FORMATOS
20			Representante legal		1	cuota global de inversión para la	
21	banco de proyectos exter		banco de proyectos interno		SEGUIMIENTO A INFORME		
22	LISTO						

*Procedimientos elaborados y aprobados*



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

PROCESOS BANCO DE PROYECTOS - Microsoft

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cortar Copiar Pegar Copiar formato

Calibrí 12 Fuente A A Ajustar texto Combinar y centrar

Portapapeles Fuente Alineación Número

Formato condicional Dar forma como tabl

A6 SEGUIMIENTO A INFORMES PPTALES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	N°	TARJAS	FORMATOS
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
1	recopilación de información para elaboración de anteproyecto.	Representante legal coordinador banco programas y proyectos Técnico operativo		1 2 3	Definición de la cuota global de inversión para la vigencia fiscal Tener lista de proyectos de inversión registrados en el banco de programas y proyectos para ser ejecutados en la vigencia Elaboración ante proyecto	
2	consolidación, aprobación e inclusión en el presupuesto de inversión del POAI	Representante legal Representante legal		4 5	Consolidación y posterior aprobación del poai Incorporación POAI a proyecto de presupuesto de gastos de inversión	
3	revisión, verificación y aprobación del presupuesto para la vigencia fiscal	Representante legal Concejo municipal		6 7	Presentación proyecto de presupuesto al concejo municipal Aprobación presupuesto vigencia fiscal.	

banco de proyectos exter banco de proyectos interno SEGUIMIENTO A INFORMES PPTALES

Seleccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar



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

FORMATO INFORME MENSUAL DE PASANTÍA

**EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME**

**NOMBRE DEL ASESOR INTERNO: Marina Raquel Martínez Páez**

**FIRMA ASESOR INTERNO:**

**NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO: Diana Carolina Ascencio Pachón**

**FIRMA ASESOR EXTERNO:**

**VoBo COORDINADOR PASANTIAS:**

## 6. RECURSOS

### 6.1 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES, INSTITUCIONALES, FINANCIEROS Y TECNOLÓGICOS

<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO			
<b>NOMBRE</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CARGO</b>	
Carmenza Ronco	Publicidad exterior visual	Auxiliar administrativa	
Carmenza Ronco	Estratificación predial	Auxiliar administrativa	
Paola Santana	Banco de proyectos interno		
Paola Santana	Banco de proyectos externo		
Paola Santana	Banco de proyectos		
Paola Santana	Informes PPTALES		
<b>PASANTE</b>	Christian David Rodríguez Paiba	Departamento de planeación, planificación y desarrollo	
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b>
Fotocopias	Desplazamiento	Internet	Espacio de trabajo (oficina)
Formato de los manuales	Alimentación	Portátil	Mobiliario (escritorio y silla)
Manuales ya estandarizados	Imprevistos	Correo Electrónico	
Impresiones		Celulares	
		Memorias UBS	

*Ilustración 10 - Recursos materiales, humanos e institucionales*

*Fuente: pasante del departamento de planeación planificación y desarrollo (2019)*

## 7. CRONOGRAMA

Tabla 3  
Actividades a desarrollar

### CRONOGRAMA DE TRABAJO PROPUESTO

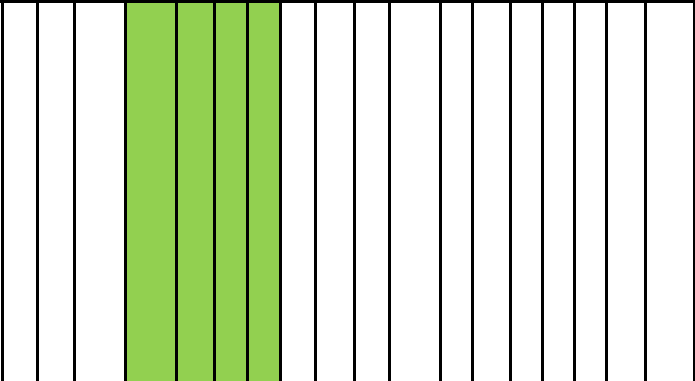
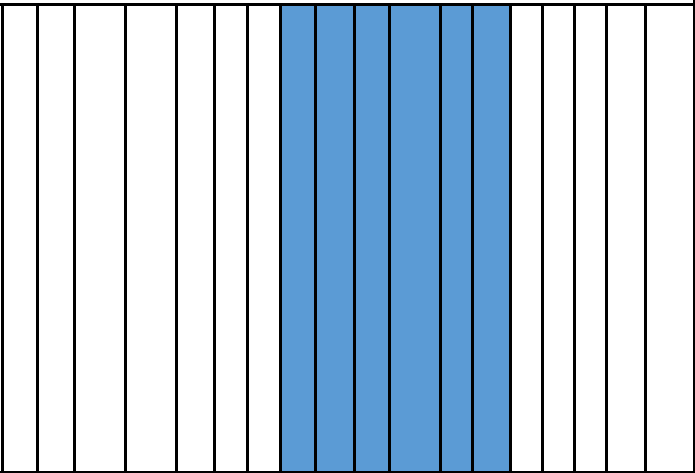
#### CRONOGRAMA DE TRABAJO PROPUESTO

**Pasante:** Christian David Rodríguez Paiba

Actividades/tiempo	OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO					FEBRER	
	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	
<b>Etapas:</b>																				
Identificación, análisis y ajuste de la información correspondiente a la adecuación y actualización del PETIC (Plan Estratégico y de funcionamiento del departamento.																				
<b>Etapas:</b>																				
Desarrollar los contenidos en el PETIC: a) Análisis de la situación actual. b) Estrategia de TI c) Uso y Aprobación de la Tecnología d) Sistemas de Información. e) Servicios Tecnológicos.																				

f) Necesidad es de información.																				
g) Definición de los objetivos estratégicos de TI																				
h) Plan de implementación de procesos.																				

*Ilustración 11 - Cronograma de trabajo propuesto*

i) Sistemas de información. j) Servicios de soporte técnico. k) Plan maestro o Mapa de Ruta.		
<b>Etapa 3:</b>		
Levantamiento de la información de los diferentes procesos y procedimientos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la villa de san diego de Ubaté.		
<b>Etapa 4:</b>		
Elaborar y Diligenciar descripción de los procedimientos (Diagramas de Flujo) y caracterización de los procesos del departamento administrativo de planeación, planificación y desarrollo de la villa de san diego de Ubaté.		
<b>Etapa 5:</b>		



## 8. CONCLUSIONES

- Mediante el análisis de la información que se recolectó durante las prácticas se estandarizaron los siguientes procesos: publicidad visual exterior, estratificación predial, banco de proyectos interno y externo e informes PPTALES, creando los manuales de procedimientos ya que la dependencia de planeación no contaba con ellos.
- En el transcurso de la investigación hecha para la estandarización de los procesos y su respectivo control de información, se establecieron modelos acordes a las normas existentes cumpliendo con el contenido informativo y las condiciones contractuales de la legislación.
- Los conceptos de la ley anti trámites ayudan a que las estandarizaciones de los procesos contribuyan al cumplimiento de sus principales objetivos que es la reducción de la variabilidad (las personas no malgastan tiempo ni dinero en documentación innecesaria), y el aumento de la transparencia (las personas pueden realizar sus trámites sin necesidad de terceros por la facilidad que da esta ley.)
- En el desarrollo del levantamiento informativo se interactuó con las diferencias sub-dependencias del departamento de planeación lo cual me permitió entender a gran escala como la estandarización de procesos aumenta la productividad de las personas y disminuye los tiempos de realización de actividades lo cual se resume en una mejora continua.

## 9. RECOMENDACIONES

Es importante recomendar algunos planes de mejora para el buen funcionamiento de estos manuales de procesos y procedimientos.

- Se recomienda compromiso mutuo en la realización de reuniones periódicas para el análisis de cada uno de los procesos y procedimientos que se están llevando a cabo en el departamento de planeación planificación y desarrollo
- Proporcionar a los pasantes una copia completa de los manuales de procesos y procedimientos de los funcionarios de las diversas áreas para que haya un entendimiento completo y de las funciones y actividades que realiza cada uno de ellos.
- Generar capacitación de los procesos de cada funcionario para ser utilizado como fuente de consulta, enriquecimiento y bases para el desarrollo de los manuales.
- Se genera la recomendación de valorar a cada funcionario por su desempeño realizado en el departamento de planeación planificación y desarrollo, con el fin de evaluar si están cumpliendo con lo planteado en el manual de funciones y cumplen con cada uno de los formatos que se manejan en cada área, para reestructurar y plantear formatos de fácil manejo.
- Generar compromiso mutuo en el seguimiento de los procesos que permita solucionar las fallas presentadas en pasantías anteriores, de tal manera que las actividades realizadas sean óptimas en el departamento de planeación planificación y desarrollo.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AITECO Consultores. (s.f.). *aiteco.com*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/>
- Daruma software. (s.f.). *Daruma software*. Obtenido de <https://www.darumasoftware.com/blog/gestion-calidad/indicadores-gestion-usarlos/>
- Departamento administrativo de la función pública. (2017). *Guía metodológica para la racionalización de trámites*. Bogota.
- Echarren, L. &. (1993). *Sistemas Administrativos*.
- Industrialitp. (s.f.). *Industrialitp.com*. Obtenido de [http://iindustrialitp.com.mx/msamuel.lopezr/Unidad\\_II.pptx](http://iindustrialitp.com.mx/msamuel.lopezr/Unidad_II.pptx)
- ISO.org. (09 de 2015). *ISO.org*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- MEDINA, N. M. (2012). *RTVE:ES*. Obtenido de <https://www.rtve.es/noticias/20120203/eli-whitney-impulsor-del-sistema-fabricacion-serie-estados-unidos/495318.shtml>
- PROADMINIS. (24 de Junio de 2000). *PROADMINIS*. Obtenido de <http://proadminis.blogspot.com/2009/06/teorias-y-enfoques-administrativos.html>
- Torres, B. &. (2011). *Administración por calidad*. Bogota: Universidad de la Sabana.