

**PROYECTO PARA GARANTIZAR EL MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA  
EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO  
HUMANO ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS DE GESTION MECI NTCGP  
1000:2009 EN LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA**

**Paola Andrea Castellanos Gutiérrez  
ID: 126564**

**Director:  
Olga Lucia Gómez Manosalva**

**Vb:/**



**Proyecto de Grado**

**Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga  
Escuela de Ingenierías  
Facultad de Ingeniería Industrial  
Bucaramanga  
2015**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios primeramente, por haberme dado la vida, una familia maravillosa, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por hacer posible la realización de este proyecto y el cumplimiento de tan anhelada meta; Gracias Dios por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres: Por ser el motor de mi vida, por su apoyo incondicional, por ser mi ejemplo a seguir, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mi madre, por su ejemplo de perseverancia y constancia que la caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor infinito e incondicional. A mi padre, por su paciencia, su inmenso amor, por ayudarme en los momentos de dificultad y día a día demostrar ser un excelente padre, ser humano y profesional. A mi hermanita Danna, aunque es menor, ha sido un ejemplo para mí, por sus virtudes infinitas y su gran corazón, lo cual me llevan a admirarla cada día más.

A mis compañeros de universidad, que hoy en día conservo como grandes amigos. A los docentes con los que edifique mi formación académica. A la Ingeniera María Teresa Castañeda por el apoyo incondicional que siempre me brindo durante el desarrollo de mi carrera, y a la Administradora de Empresas Olga Lucia Gómez Manosalva, por su amplio conocimiento, por su calidad humana, su dedicación y tolerancia al dirigir este proyecto; y por su confianza en mí. A la Doctora Laura Duarte y a Vianey González, por todo el apoyo brindado en la elaboración y desarrollo de este proceso. A los funcionarios y equipo de trabajo que integran el Área de Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano de la Alcaldía de Piedecuesta, por toda su colaboración, disposición y aporte durante la ejecución de este proyecto.

A la Universidad Pontificia Bolivariana por la excelente formación que me brindó a lo largo de este camino.

*Paola Andrea Castellanos Gutiérrez*

## Contenido

	Pág.
1. Generalidades.....	13
1.1. Generalidades de la Empresa.....	13
1.2. Estructura Organizacional .....	16
1.3. Reseña Histórica.....	17
1.4. Descripción del área específica del trabajo .....	18
2. Delimitación del Problema .....	20
3. Alcance .....	22
4. Antecedentes .....	23
5. Justificación .....	25
6. Objetivos.....	27
6.1. Objetivo General.....	27
6.2. Objetivos Específicos.....	27
7. Marco Teórico.....	28
7.1. Sistemas de gestión de calidad para entidades.....	28
7.2. Ley 872 de 2003 .....	29
7.3. Sistema de control interno, gestión de la calidad y desarrollo administrativo .....	30
7.4. Ley 87 1993.....	30
7.5. Decreto 1599 de 2005.....	31
7.6. Mapa de procesos .....	32
7.7. Norma NTCGP 1000:2009 .....	33
7.7.1. Generalidades de la NTCGP 1000:2009 .....	33

7.8. Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios .....	34
7.9. Compatibilidad con otros sistemas .....	36
7.9.1. Modelo estándar de control interno y el sistema de gestión de calidad: el sistema integral de gestión. ....	36
7.9.2. Sistema de desarrollo administrativo y sistema de gestión de calidad. ....	37
8. Actividades Desarrolladas .....	39
8.1. Diagnóstico inicial.....	39
8.1.1. Diagnóstico Inicial Área de Gestión de Talento Humano. ....	40
8.1.2. Diagnóstico Inicial Área de Gestión Administrativa.....	41
8.2. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos .....	45
8.2.1. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos para el Área de Gestión de Talento Humano .....	46
8.2.2. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos para el Área de Gestión Administrativa .....	49
8.3. Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.....	51
8.3.1. Evaluación y Análisis del Diagnostico Final para el Área de Gestión de Talento Humano. ....	52
8.3.2. Evaluación y Análisis del Diagnostico Final para el Área de Gestión Administrativa. ....	63
8.4. Formulación de Indicadores.....	76
8.4.1. Formulación de Indicadores para el Área de Gestión de Talento Humano.....	77
8.4.2. Formulación de Indicadores para el Área de Gestión Administrativa.....	79
8.5. Programa de Auditoría Interna .....	81
8.5.1. Plan de Auditoría Interna .....	81
8.5.2. Ejecución de la Auditoria .....	81
9. Conclusiones.....	84
10. Recomendaciones .....	86

11. Cronograma de Actividades.....	88
Referencias Bibliográficas .....	90
Anexos .....	94

## Lista de Figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Escudo alcaldía de Piedecuesta.....	13
<b>Figura 2.</b> Gabinete municipal.....	13
<b>Figura 3.</b> Organigrama.....	16
Figura 4. Alcaldía de Piedecuesta.....	18
<b>Figura 5.</b> Fases implementación de un sistema de gestión de calidad.....	28
<b>Figura 6.</b> Fases de Gestión del Proyecto.....	29
<b>Figura 7.</b> Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. ....	29
<b>Figura 8.</b> Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.....	30
<b>Figura 9.</b> Estructura del modelo estándar del control interno.....	32
<b>Figura 10.</b> Mapa de procesos.....	33
<b>Figura 11.</b> Diagnóstico Inicial mediante hoja de verificación del Área de Gestión de Talento Humano.....	41
<b>Figura 12.</b> Diagnóstico Inicial mediante hoja de verificación del Área de Gestión Administrativa .....	42
<b>Figura 13.</b> Diagrama de Flujo. Análisis de Documentación.....	45
<b>Figura 14.</b> Resultado del diagnóstico Final en el Área de Gestión de Talento Humano bajo la Norma NTCGP1000:2009.....	61
<b>Figura 15.</b> Comparación de Diagnósticos Gestión de Talento Humano.....	63
<b>Figura 16.</b> Resultado del diagnóstico Final en el Área de Gestión Administrativa bajo la Norma NTCGP1000:2009.....	73
<b>Figura 17.</b> Comparación de Diagnósticos Gestión Administrativa.....	76

## Lista de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Hoja de verificación. Formato de evaluación para el diagnóstico inicial del Área de Gestión de Talento Humano .....	40
<b>Tabla 2.</b> Hoja de verificación. Formato de evaluación para el diagnóstico inicial del Área de Gestión Administrativa .....	41
<b>Tabla 3.</b> Malla de Diagnóstico y Control de documentos para el área de Gestión de Talento Humano:.....	43
<b>Tabla 4.</b> Malla de Diagnóstico y Control de documentos para el área de Gestión Administrativa:.....	43
<b>Tabla 5.</b> Procedimientos, Formatos e Instructivos/Manuales: Creados, Modificados o Eliminados. Área de Gestión de Talento Humano.....	46
<b>Tabla 6.</b> Normograma de los procedimientos, Instructivos y Formatos vigentes para el área de Gestión de Talento Humano. ....	48
<b>Tabla 7.</b> Procedimientos, Formatos e Instructivos/Manuales: Creados, Modificados o Eliminados. Área de Gestión Administrativa .....	49
<b>Tabla 8.</b> Normograma de los procedimientos, Instructivos y Formatos vigentes para el área de Gestión Administrativa. ....	50
<b>Tabla 9.</b> Capítulos según la Norma NTCGP 1000:2009 .....	51
<b>Tabla 10.</b> Contenido Norma NTCGP 1000:2009.....	52
<b>Tabla 11.</b> Resultado del diagnóstico final – Gestión de Talento Humano – Norma NTCGP 1000:2009.....	52
<b>Tabla 12.</b> Observaciones del capítulo 4, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	53
<b>Tabla 13.</b> Observaciones del capítulo 6, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	55
<b>Tabla 14.</b> Observaciones del capítulo 7, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	56
<b>Tabla 15.</b> Observaciones del capítulo 8, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	58
<b>Tabla 16.</b> Resultado del diagnóstico final – Gestión Administrativa – Norma NTCGP1000:2009 .....	64

<b>Tabla 17.</b>	Observaciones del capítulo 4, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	65
<b>Tabla 18.</b>	Observaciones del capítulo 6, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	67
<b>Tabla 19.</b>	Observaciones del capítulo 7, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	68
<b>Tabla 20.</b>	Observaciones del capítulo 8, de la Norma NTCGP 1000:2009 .....	71
<b>Tabla 21.</b>	Indicadores de gestión: Talento Humano.....	77
<b>Tabla 22.</b>	Indicadores de Gestión Recomendados para el Área de Talento Humano .....	78
<b>Tabla 23.</b>	Indicadores de gestión: Atención al Ciudadano.....	79
<b>Tabla 24.</b>	Indicadores de Gestión Recomendados para el Área de Atención al Ciudadano: .....	79
<b>Tabla 25.</b>	Indicadores de gestión: Compras e Inventarios .....	80
<b>Tabla 26.</b>	Indicadores de Gestión Recomendados para el Área de Compras e Inventarios.....	80
<b>Tabla 27.</b>	Cronograma de actividades .....	88
<b>Tabla 28.</b>	Descripción de Actividades .....	88

## Glosario:

**Auditoria Interna:** Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2004)

**Calidad:** Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente (O'Reilly Crespo Giraldo, 2011)

**Control de Calidad:** conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. (Educarchile, 2015)

**Documento:** Un documento es la prueba o testimonio material de un hecho o acto que una persona física o jurídica, una institución, asociación, etc., que puede ser de carácter público o privado, realizan como consecuencia del ejercicio de sus actividades y funciones y que podrá ser plasmado en una unidad de información que observe cualquier soporte, papel, cinta, disco magnético, película y fotografía, con el objeto de preservarlo en el tiempo en caso de necesitarlo para presentarlo como prueba, recuerdo o legado a alguien. (Definicionabc, 2015)

**Mejora Continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Procedimiento:** modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones. (Definicionabc, 2015)

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos

**Satisfacción del Cliente:** satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Thompson, 2005)

**Sistema de Gestión de la Calidad para entidades:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. (Gerencie, 2008)

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito. (NTCGP 1000:2009)

## **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** PROYECTO PARA GARANTIZAR EL MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS DE GESTIÓN MECI NTCGP 1000:2009 EN LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA

**AUTOR(ES):** Paola Andrea Castellanos Gutiérrez

**FACULTAD:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR(A):** Olga Lucia Gómez Manosalva

### **RESUMEN**

En este proyecto se plantean las actividades que desarrolla la Alcaldía de Piedecuesta en el Área de Gestión Administrativa y en el Área de Gestión de Talento Humano basándose en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 para las entidades públicas, dicha norma especifica que las entidades públicas deben implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para dirigir y evaluar el funcionamiento institucional, el cual está orientado al mejoramiento de los productos que se ofrecen al ciudadano y cuyo objetivo es dar cumplimiento a lo estipulado en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 “EL CONTRATO CON LA GENTE” y alcanzar dicha certificación. En este proyecto de grado se estipuló la documentación que debía ser modificada, creada o eliminada conforme a la Norma estipula. Se evidenció que algunos procedimientos y formatos no se realizaron o en su defecto, fueron eliminados durante la Fase I, realizando los cambios pertinentes en la documentación, incluido el replanteamiento de indicadores de cada área. Se efectuó acompañamiento como auditor en formación durante el proceso de Auditoría Interna de Calidad del Municipio de Piedecuesta, reportando los diferentes hallazgos (conformidades, no conformidades, oportunidades de mejora y fortalezas) evidenciados en el Área de Gestión de Talento Humano y Área de Gestión Administrativa

### **PALABRAS CLAVES:**

NTCGP 1000:2009, Sistema, Gestión, Calidad, Documentación

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** PROJECT TO ENSURE THE MAINTENANCE AND CONTINUOUS IMPROVEMENT IN THE PROCESS OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT OF HUMAN TALENT IN LINE WITH MANAGEMENT GUIDELINES NTCGP MECI 1000: 2009 IN THE MUNICIPALITY OF PIEDECUESTA

**AUTHOR(S):** Paola Andrea Castellanos Gutiérrez

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Olga Lucia Gómez Manosalva

### **ABSTRACT**

In this project contemplate the activities developed by the mayor of Piedecuesta in the area of Administrative Management and Area Human Resource Management based on the Technical Quality Standard NTCGP 1000: 2009 for public entities, specific rule that public bodies must implement the quality management system (QMS) to direct and assess institutional performance, which is aimed at improving the products that are offered to citizens and aims to comply with the provisions of the Municipal Development Plan 2012-2015 "AGREEMENT WITH THE PEOPLE" and achieve certification. In this degree project stipulate documentation that should be modified, created or deleted under rule states was stipulated. It was evident that some procedures and formats were not performed or otherwise, were eliminated during phase I, making the necessary changes in the documentation, including rethinking of indicators for each area. Accompaniment as auditor training was conducted during Internal Audit Quality Piedecuesta Municipality, reporting different findings (conformities, non-conformities, strengths and opportunities for improvement) evidenced in the area of Human Resource Management and Administrative Management Area.

### **KEYWORDS:**

NTCGP 1000: 2009, System, Management, Quality, Documentation

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## 1. Generalidades

### 1.1. Generalidades de la Empresa

*Nombre de la entidad:* Alcaldía de Piedecuesta, Santander.



**Figura 1.** Escudo alcaldía de Piedecuesta.

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta.

*Nombre del Alcalde:* Ángel De Jesús Becerra Ayala 2012-2015

### *Gabinete Municipal*

<b>ÁNGEL DE JESÚS BECERRA AYALA</b> Alcalde Popular	
<b>FANY SINUCO RUEDA</b> Gestora Social	
<b>SECRETARIOS DE DESPACHO</b>	
MYRIAM QUINTERO ROJAS Secretaria de Hacienda	WILLIAM COBOS MESA Secretario de Planeación e Infraestructura
HUMBERTO ORTIZ MANTILLA Secretario General y de Gobierno	MARIA ISABEL ÁLVAREZ VARGAS Secretaria de Desarrollo Social
JULIO CESAR RODRÍGUEZ JAIMES Secretario de Educación	

**Figura 2.** Gabinete municipal

Fuente: Plan de desarrollo de Piedecuesta 2012-2015

**NIT:** 890.205.383

**PBX:** (57+7) 6 561529

**Correo Electrónico:** [contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co](mailto:contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co)

**Dirección:** Carrera. 7 No. 9-43 Piedecuesta, Santander.

*Actividad Económica:* La Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. “Su objetivo principal es proporcionar un conjunto de categorías de actividades que puedan utilizarse para la recopilación y presentación de informes estadísticos de acuerdo con esas actividades” (DANE: Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas, 2014, p.7).

La Alcaldía de Piedecuesta es una entidad del sector público, interesada en satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal. (Alcaldía de Piedecuesta, s.f.)

A nivel general, la actividad económica del municipio de Piedecuesta está compuesta de la siguiente manera, según el plan de desarrollo de Piedecuesta 2012-2015 “El contrato con la gente”.

Los tres (3) sectores de la económica en el Municipio de Piedecuesta, están conformados así: El sector primario reúne la mayoría de las actividades económicas del municipio como la agricultura y ganadería. El sector secundario agrupa todas las actividades artesanales y la pequeña industria, además del destino de la producción. Finalmente al sector terciario corresponden las actividades complementarias y de servicios tales como restaurantes, droguerías, comercio, hoteles, banca, transporte y servicios en general (p.89).

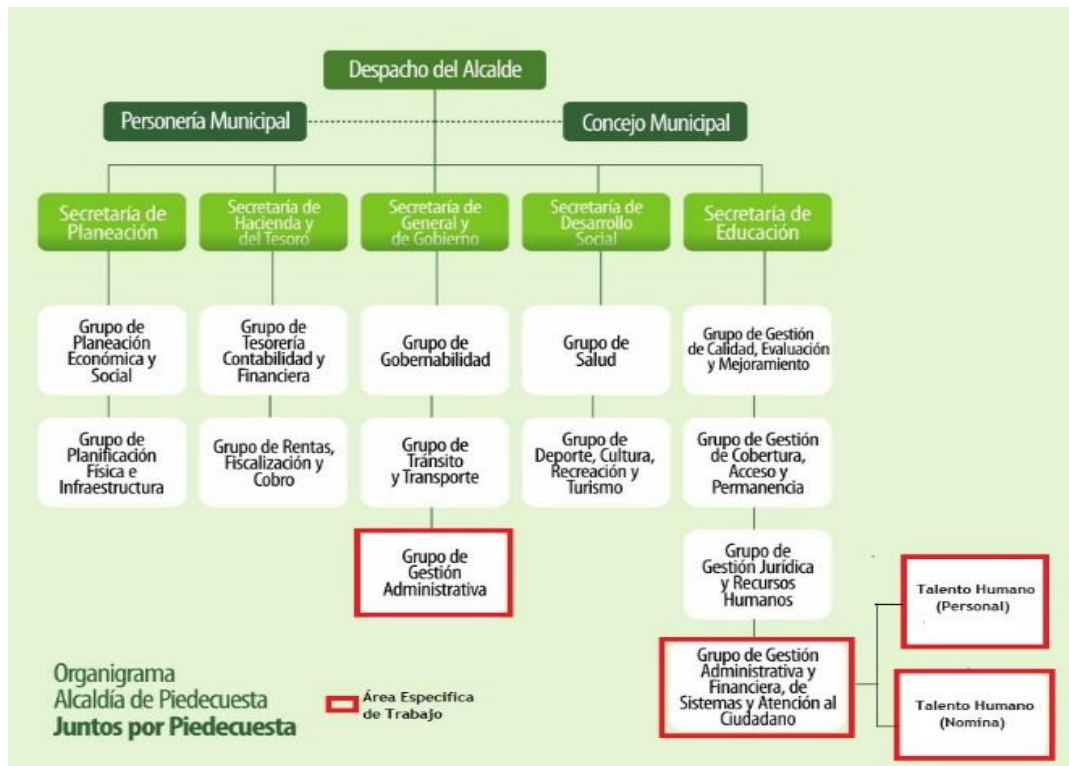
*Número de empleados:* En la alcaldía se encuentra 54 funcionarios de planta, 62 pensionados, 3 de concejo de planta, 3 de personería de planta y 350 contratistas aproximadamente.

*Misión:* La Administración Municipal encamina su accionar a garantizar el desarrollo integral de sus habitantes, creando entre todos un pacto que dirija los esfuerzos hacia nuestro principal interés “el ser humano”, con un modelo de gobierno transparente, incluyente, social, solidario, productivo, sustentable, globalizado y comprometido con una educación pertinente y de calidad.

*Visión:* El Municipio de Piedecuesta tiene una visión al año 2030, busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción de sistemas hídricos, producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico y de turismo ecológico de aventura y deportivo, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

Para el año 2015, contará con un modelo de desarrollo sustentable que opere de forma permanente, enfrentando los retos del conocimiento, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales; con infraestructuras sociales, económicas, culturales, deportivas y educativas, orientadas bajo un modelo de cohesión social, ofertando bienes y servicios públicos; los cuales se articulan al desarrollo económico bajo una dinámica empresarial, en donde se destaca la industria petroquímica, tecnológica y la agroindustrial. Con una ventaja competitiva en la oferta hídrica de calidad y cantidad, que permite potencializar el desarrollo urbanístico, vinculándose a macro proyectos del orden metropolitano, regional y nacional, bajo los principios de la lógica, la ética y la estética. La Administración Municipal concentrará sus esfuerzos en la focalización de tres ejes estratégicos que son: la transparencia para el buen gobierno, participación y cultura ciudadana y la ciudad sustentable.

## 1.2. Estructura Organizacional



**Figura 3.** Organigrama

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta.

### Funciones

- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana.
- ✓ Dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del municipio
- ✓ Formular y ejecutar programas y/o planes que propendan al desarrollo de la comunidad.
- ✓ Implementar y garantizar canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad.
- ✓ Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.
- ✓ Gestionar, optimizar y administrar los recursos físicos y financieros.
- ✓ Desarrollar una Cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de calidad.

### **1.3. Reseña Histórica**

Piedecuesta es un municipio del departamento de Santander, Colombia. Se encuentra a 17 km de Bucaramanga, formando parte de su área metropolitana. Su extensión territorial es de 344 kilómetros cuadrados; observamos una alterada geografía que nos ofrece un sinnúmero de valles, mesetas, montañas y colinas, accidentes territoriales que nos presentan una variada climatología, pasando del radiante sol de pescadero a la neblina del páramo de Juan Rodríguez.

El municipio limita por el norte con Tona y Floridablanca. Por el sur con Guaca, Cepitá, Aratoca y Los Santos. Por el oriente Santa Bárbara. Por el occidente con Girón. Límites que a su vez demarcan las fragmentaciones del relieve municipal por la falla de Bucaramanga al oriente, el nudo sísmico y la falla de los Santos al sur, la falla del río Suárez al occidente y las fallas de Ruitoque y río de Oro por el norte.

Todo lo cual ha conllevado a que los habitantes se adapten a las condiciones socioambientales de vida propiciadas por los pisos térmicos andinos y las dinámicas sísmicas de la región. Por su ubicación en la Cordillera Oriental, Piedecuesta es un municipio productor de agua. Aquí nacen 3 ríos: Oro, Hato y Manco y 12 quebradas. La ciudad de Piedecuesta se encuentra dividida en barrios, urbanizaciones, conjuntos residenciales, e incluso condominios residenciales en las áreas rurales semiurbanas, que en total suman 192 divisiones territoriales.

A los cuales se agregan diez "barrios" no legalizados ni reconocidos por la Administración Municipal. El nombre Piedecuesta es el resultado de la abreviación dada al sitio, parroquia y villa del "Pie de la Cuesta" a inicios del siglo XIX por el gobierno central de la República de Colombia a través de sus leyes, decretos y comunicaciones oficiales al estar ubicada en su caso urbano una de las factorías de tabacos más importantes del Estado.

Después de emplearse durante algunos años la abreviatura "Piecuesta", con la reforma político-administrativa de 1825 se le reconoció como Villa de Piedecuesta. Los colonos españoles de Girón y Pamplona dieron el nombre del "Pie de la Cuesta" al sitio ubicado entre los ríos del Hato, Frío del Oro y Manco al ser empleado para pernoctar y aprovisionar las bestias de

carga antes de continuar los viajeros, arrieros y comerciantes su penoso y arriesgado tránsito hacía Pamplona y los andes colombo-venezolanos a través de la cuesta que permitía el ascenso al páramo de Juan Rodríguez (hoy de Berlín) siguiendo la ribera norte de la cuenca alta del río de Oro, así como para ascender a través del empinado y resbaladizo camino real que llevaba al Socorro, y de allí hasta Santafé de Bogotá, a través de la Mesa de Géridas (hoy de Los Santos) y los andes neogranadinos orientales.

Sitios emblemáticos de esos lugares de posada fueron en los siglos XVII y XVIII los corredores de la hacienda de los herederos del cofundador de Pamplona Ortún Velasco junto al río Lato (hoy sede de la Universidad Santo Tomás) y los corredores de las haciendas la Venta, los Cauchos y Tres Esquinas, especialmente durante las guerras civiles de los siglos XIX y XX. (Alcaldía de Piedecuesta, s.f.)

#### ***1.4. Descripción del área específica del trabajo***

El proceso de Gestión Administrativa que pertenece a la Secretaria General y de Gobierno, y el proceso Gestión de Talento Humano que pertenece a la Secretaria de Educación. Este proyecto fue realizado con la tutoría de la Dra. Laura Duarte



**Figura 4.** Alcaldía de Piedecuesta

Fuente: Santander Extremo

### *Misión*

La Secretaria General tendrá como responsabilidad: planear, conservar, racionalizar y brindar oportunamente el talento humano, los recursos físicos, los materiales y tecnológicos para el mejoramiento continuo y la correcta prestación de los servicios.

La secretaria General trabaja bajo los objetivos:

1. Direccionar las políticas y estrategias de desarrollo, administración y adaptación del talento humano para la Administración Municipal.
2. Definir las políticas y procedimientos para la adquisición de bienes, servicios y obra pública de los bienes inmuebles del municipio, dirigidos al funcionamiento de la Administración Municipal, de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Garantizar la eficiente prestación de los servicios administrativos y el correcto funcionamiento de los bienes vinculados al mismo.
4. Direccionar, administrar, conservar y custodiar los archivos y la memoria institucional de la gestión municipal.
5. Direccionar las políticas y ejecutar planes en materia de administración, mantenimiento y uso de los bienes muebles e inmuebles fiscales para el servicio administrativo, propiedad del Municipio de Piedecuesta.
6. Coordinar, articular y controlar la Administración y el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles fiscales para el servicio administrativo, propiedad del Municipio de Piedecuesta.
7. Garantizar el servicio de aseo y vigilancia para los bienes muebles e inmuebles para el servicio administrativo del Municipio.
8. Identificar y actualizar el inventario de los bienes muebles e inmuebles responsabilidad del Municipio.
9. Definir la disposición de los bienes muebles e inmuebles administrativos de acuerdo con las necesidades y las políticas de operación.
10. Administrar los riesgos inherentes a los bienes administrativos y definir las políticas de aseguramiento

## **2. Delimitación del Problema**

La Alcaldía de Piedecuesta con el fin de dar cumplimiento al plan de desarrollo “EL CONTRATO CON LA GENTE” el cual busca aplicar procedimientos y reglas claras en las etapas de la gestión pública: decisión, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas, metas e indicadores (Plan de desarrollo de Piedecuesta 2012-2015 “El Contrato con la Gente”), para lo cual necesita empleados con experiencia relacionada con la Administración pública que apoye el progreso de las estrategias necesarias para dar cumplimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la administración municipal, de igual forma, es necesario apoyar al Despacho de la Alcaldía en el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan el cumplimiento y ejecución del Plan de Desarrollo del municipio de Piedecuesta. Estas acciones permitirán fortalecer la Gestión municipal como eje de desarrollo administrativo.

Debido a esto, la Administración Municipal para dar cumplimiento a la Ley 872 de 2003 "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios", el decreto 1599 de mayo 20 de 2005 "por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005", el decreto 2482 de 2012 por el cual “se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión” y La Ley general de archivos 594 de 2000 ha mostrado en su desempeño frente al índice de gobierno Abierto-IGA una ejecución de acuerdo con la Categoría.

La Alcaldía de Piedecuesta tiene como objetivo, implementar un plan de mejoramiento en todas sus dependencias acorde a los criterios planteados en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009. Para lograr dicho objetivo, la Alcaldía de Piedecuesta actualmente (Año: 2014) cuenta con un convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga que permite a los estudiantes realizar su proyecto de grado con el fin de actualizar continuamente el programa.

Los estudiantes fueron contratados para apoyar el desarrollo de las estrategias necesarias para dar cumplimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la administración municipal, además de apoyar al Despacho Alcalde en el desarrollo y seguimiento de acciones que posibiliten el cumplimiento y ejecución del Plan de Desarrollo del municipio de Piedecuesta y que permitan fortalecer la Gestión municipal como eje de desarrollo administrativo.

Los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa deben apoyar y trabajar en el cumplimiento e implementación de la normatividad exigida por el gobierno, y así permitir una evolución efectiva en el desarrollo del municipio de Piedecuesta. El propósito es llegar a tener unos estándares de calidad que cumplan el 100% para garantizar el mejoramiento continuo acorde con los lineamientos del sistema de gestión de calidad, que se adapte a la estructura actual.

Es por ello, que se requiere analizar, organizar, documentar, corregir, actualizar, evaluar y proponer acciones de mejora para los procesos asignados mediante la actualización de la documentación recibida, capacitaciones impartidas por parte de la Alcaldía de Piedecuesta y la Dra. Laura Duarte, entrevistas con los funcionarios de la entidad y auditorías internas realizadas bajo la supervisión de la Dra. Laura Duarte.

Actualmente (Año: 2014) la oficina de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta, está conformada por la ING. LAURA DUARTE Especialista en Sistemas de Calidad como profesional de apoyo responsable de la implementación del sistema de gestión de calidad, regida a la norma NTCGP 1000: 2009, de igual forma la Oficina de Control Interno cuenta con la DRA. JOSEFINA ARGUELLO, VIANEY GONZALES y el ING. JHON JAIRO MENESES, funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta para desarrollar en su totalidad el plan de desarrollo del municipio.

### **3. Alcance**

Con el desarrollo de este proyecto se velará por garantizar el mantenimiento y mejora continua, acorde con los lineamientos definidos por el sistema integrado de control del municipio de Piedecuesta, de los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, buscando el cumplimiento e implementación de los diferentes procedimientos y llevando un seguimiento continuo a ello. Se busca concientizar al personal de las diferentes áreas de la Desarrollo Social, en la implementación y correcta ejecución de un sistema integrado de gestión, para mejorar continuamente los procesos y así poder brindar un servicio de calidad a la comunidad.

Para el desarrollo del proyecto, se realizará un acompañamiento a los procesos de Gestión de Talento Humano cuya dependencia es la Secretaria de Educación y Gestión Administrativa cuya dependencia es la Secretaria General y de Gobierno, aportando un enfoque sistemático, disciplinado y responsable que permite medir, evaluar y mejorar los procedimientos que tiene cada área de dichos procesos a su cargo.

En los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa se realizara la respectiva revisión de los procedimientos y formatos que se manejan en las diferentes áreas de la dependencia para su posterior actualización o creación en el caso que se amerite, también deben eliminarse aquellos procedimientos y formatos que no se estén utilizando o estén desactualizados. Así mismo se crearán metas e indicadores para las diferentes áreas de la dependencia, con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad como también medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para la realización de lo mencionado anteriormente cabe resaltar que se necesita del constante acompañamiento del personal de las diferentes áreas de los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, con el fin de obtener información precisa y correcta, dar cumplimiento al cronograma de trabajo propuesto para realizar el proyecto y la rapidez del proceso de levantamiento de documentos y actualización. El compromiso del personal y el respaldo brindado por los jefes de cada área será determinante en la ejecución oportuna del proyecto.

#### **4. Antecedentes**

Es importante tener en cuenta tanto el MECI como la norma de calidad NTCGP 1000, pues contienen elementos comunes que al ser aplicados de manera organizada y coordinada ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, con procesos de mejoramiento continuo, lo que ayuda a la entidades al cumplimiento de sus objetivos en el arco de las normas constitucionales y legales vigentes, para lograr la satisfacción de las partes interesadas.<sup>1</sup>

Este proyecto es la continuación del trabajo en el que se levantaron los procesos para el área de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, que se realizó en el año 2013, elaborado por la estudiante Sandra Parra Rodríguez, de la Facultad de Ingeniería Industrial. En la alcaldía de Piedecuesta se proporcionaron dichas bases del trabajo. En primera instancia, en el proyecto realizado se elaboró un diagnóstico inicial para los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa,

Se inició la etapa de documentación, en el cual se registraron procedimientos, formatos e instructivos. Al finalizar se efectuaron las socializaciones respectivas para cada área del proceso, con el fin de proporcionar la información de forma completa y precisa a todo el personal sobre la nueva documentación, e incentivar a la cultura de mejora continua frente al Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Para terminar con satisfacción este proyecto se brindó apoyo y seguimiento a los funcionarios de la Secretaria de gobierno de la Alcaldía de Bucaramanga, en el proceso de implementación de control y calidad, pues la mayoría desconocía los requerimientos, acuerdos y generalidades en particular sobre la elaboración de documentos y materiales exigidos por los dos sistemas.

Se adaptaron y aprobaron algunas propuestas planteadas que ayudaron al desarrollo y progreso de la Secretaria y al proceso de implementación MECI y calidad, generando así un

---

<sup>1</sup><http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad/GuiaArmonizacionMECICALIDAD.pdf>

ambiente más efectivo en la actividad laboral.<sup>2</sup>

La implementación de modelo estándar de control interno en la Contraloría General de Santander permitió: el manejo eficaz de la documentación, el control y la evaluación de cada uno de sus procesos enfocados al cumplimiento de los objetivos organizacionales, el compromiso con la responsabilidad social y el mejoramiento continuo como entidad pública del estado.

Identificadas las falencias en el diagnóstico inicial, se logró establecer acciones que mejoraran las no conformidades para la implementación, según los requerimientos de la norma MECI. Las auditorías realizadas a los procesos permitieron realizar la actualización de documentación y ajustarlos a los lineamientos exigidos por la norma.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> [http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital\\_17367.pdf](http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_17367.pdf) , “APOYO EN LA ARMONIZACIÓN DE MECI 1000:2005 Y NTCGP 1000:2004 EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO ALCALDIA DE BUCARAMANGA” Diana Torres, 2009

<sup>3</sup> [http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital\\_22784.pdf](http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_22784.pdf) , “IMPLEMENTACION Y AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA MECI 1000:2005 Y USO DE LA TIC EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER” , Angel Vergara y Julieth Cepeda, 2012

## **5. Justificación**

Todas las empresas del sector público en Colombia, deben documentar, implementar y mejorar un Sistema de Gestión de calidad acorde a la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, dicha norma determina los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios (NTCGP 1000:2009).

Con el fin de dar cumplimiento a la reglamentación mencionada, la Alcaldía de Piedecuesta ha venido implementando este sistema de gestión y ha elaborado un convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga que permite a los estudiantes desarrollar su proyecto de grado con el propósito de actualizar constantemente el programa. El presente trabajo de grado, el cual conforma la Fase II del convenio Alcaldía de Piedecuesta y Universidad Pontificia Bolivariana, favorece la mejora continua solicitada por la norma técnica en la actualización de la documentación de los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta.

Este proyecto tiene como fin cumplir con los requerimientos de La Administración Municipal “Juntos por Piedecuesta”, buscando incrementar el acceso y conocimiento de la población acerca las políticas y el manejo interno de la Administración, en pro de demostrar 100% transparencia en todos los actos públicos de la Alcaldía. (Alcaldía Municipal de Piedecuesta, 2012, p. 95)

La administración municipal de Piedecuesta puso en marcha la implementación de un Sistema Integrado de Gestión con el fin de mejorar sus procesos internos y los servicios brindados a la comunidad. El buen funcionamiento de los procesos internos de la Alcaldía se traduce en un mejor servicio y una mayor rapidez de atención a los Piedecuestanos, y para esto es de suma importancia ejecutar un Sistema de Gestión de Calidad que permita realizar la planeación de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo, la puesta en marcha de las actividades, la verificación de su cumplimiento y lo más importante, la mejora continua del Sistema.

Analizando los resultados obtenidos en la primera Auditoría Interna y las anomalías que se presentaron en los procedimientos realizados por los estudiantes pertenecientes a la Fase I, la Ing. Laura Duarte Especialista en Sistemas de Calidad como profesional de apoyo para la implementación del sistema de gestión de calidad, basada en la norma NTCGP 1000: 2009 aplicada en la estandarización de todos los procesos que se desarrollan en esta entidad pública, con el apoyo del Ing. Jhon Jairo Meneses y Vianey González funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta en pro de dar ejecutar el plan de desarrollo, vieron la necesidad de llevar a cabo una segunda fase para elaborar procedimientos necesarios, actualizar los procedimientos diseñados en la fase I y verificar si están siendo implementados, también para evaluar los indicadores diseñados y analizar si dichos indicadores son acordes a los resultados que muestran los funcionarios según los requerimientos de la Alcaldía de Piedecuesta.

La alcaldía de Piedecuesta, se beneficiara con la aplicación e implementación del sistema de gestión de calidad, ya que cada área tendrá un orden para la documentación de los procedimientos y con el fin de restablecer un plan de acción para la identificación de problemas y formulación de metas e indicadores para el proceso Gestión Administrativa. Además, el proceso de Gestión de Talento Humano, ayudara a la orientación de la toma de decisiones sobre planeación, comunicación, mejoramiento, proyección y enlace institucional definiendo estrategias que permiten generar acciones correctivas y de mejora continua.

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General**

Formular y ejecutar un plan de mejoramiento para los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa acorde a los lineamientos definidos por el Sistema Integrado de Control del Municipio de Piedecuesta.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Realizar diagnóstico inicial de documentos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTC GP1000:2009 de los procesos Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa de la Alcaldía de Piedecuesta
- Determinar la documentación que debe ser modificada, creada o eliminada de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 y de la Alcaldía de Piedecuesta.
- Mejorar la actual documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 de los Procesos Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa
- Formular Indicadores de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 de los Procesos Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa.
- Evaluar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de Auditoría Interna de Calidad para el área de Tics y Tecnología de la Alcaldía de Piedecuesta, bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009.

## 7. Marco Teórico

Existen diferentes conceptos, leyes y decretos que abarcan y complementan el desarrollo de este trabajo, la implementación y aporte del sistema de gestión de la calidad y el Modelo Estándar de Control Interno para ello, de esta manera se presenta una revisión teórica que permita el entendimiento de los temas que se abordan.

### 7.1. Sistemas de gestión de calidad para entidades

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

En la siguiente figura se evidencian las fases de implementación de un sistema de gestión calidad.



**Figura 5.** Fases implementación de un sistema de gestión de calidad

Fuente: Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.



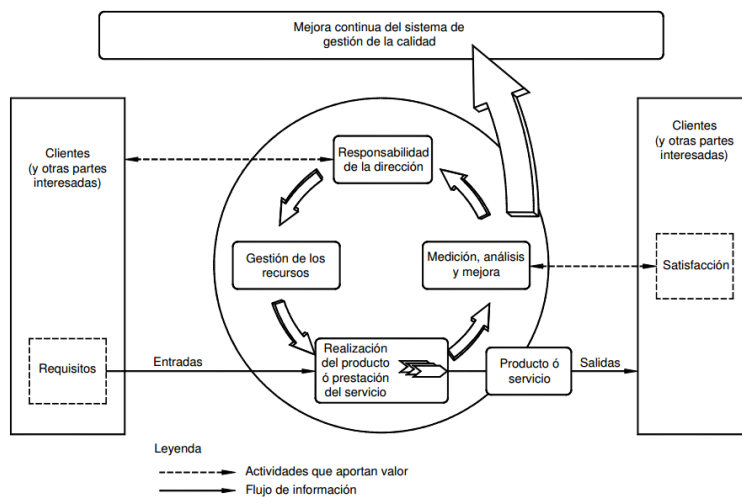
**Figura 6.** Fases de Gestión del Proyecto

Fuente: Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

### 7.2. Ley 872 de 2003

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

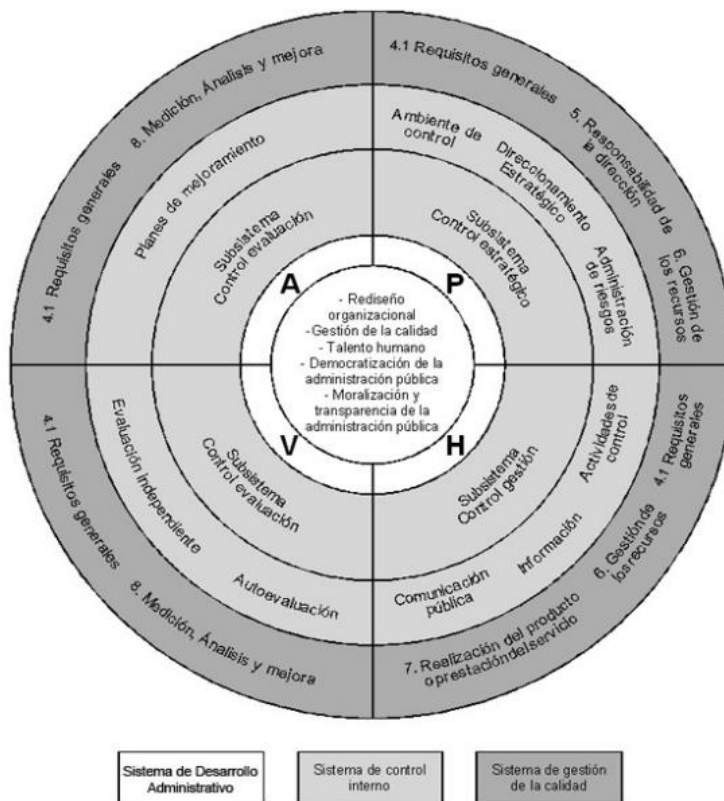


**Figura 7.** Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Fuente: Norma Técnica de Calidad Gestión de Procesos NTCGP 1000:2009

### 7.3. Sistema de control interno, gestión de la calidad y desarrollo administrativo

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma.



**Figura 8.** Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.

Fuente: Norma Técnica de Calidad Gestión de Procesos NTCGP 1000:2009

### 7.4. Ley 87 1993

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 87 de 1993 y del Decreto 1826 de 1994 el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas es responsabilidad del Representante Legal o máximo directivo; sin embargo también son responsables quienes ejerzan funciones de dirección y de mando en los diferentes niveles de

jerarquía y en general quienes reciban funciones por delegación, lo serán por extensión y deberán velar por el desarrollo, la aplicación, el mantenimiento y la observancia del sistema de control interno.

La Ley 87 de 1993 estableció las normas para el ejercicio de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de los organismos del Estado, para que se aplique adecuada e integralmente. Igualmente permite requerir y propiciar una actitud positiva de todos los funcionarios y usuarios para que se comprometan con el cambio organizativo y de control de la gestión pública. Finalmente, desarrollar métodos que permitan dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de la auto-evaluación de eficiencia y calidad tanto del Sistema de Control Interno como de la propia organización de las entidades.

#### ***7.5. Decreto 1599 de 2005***

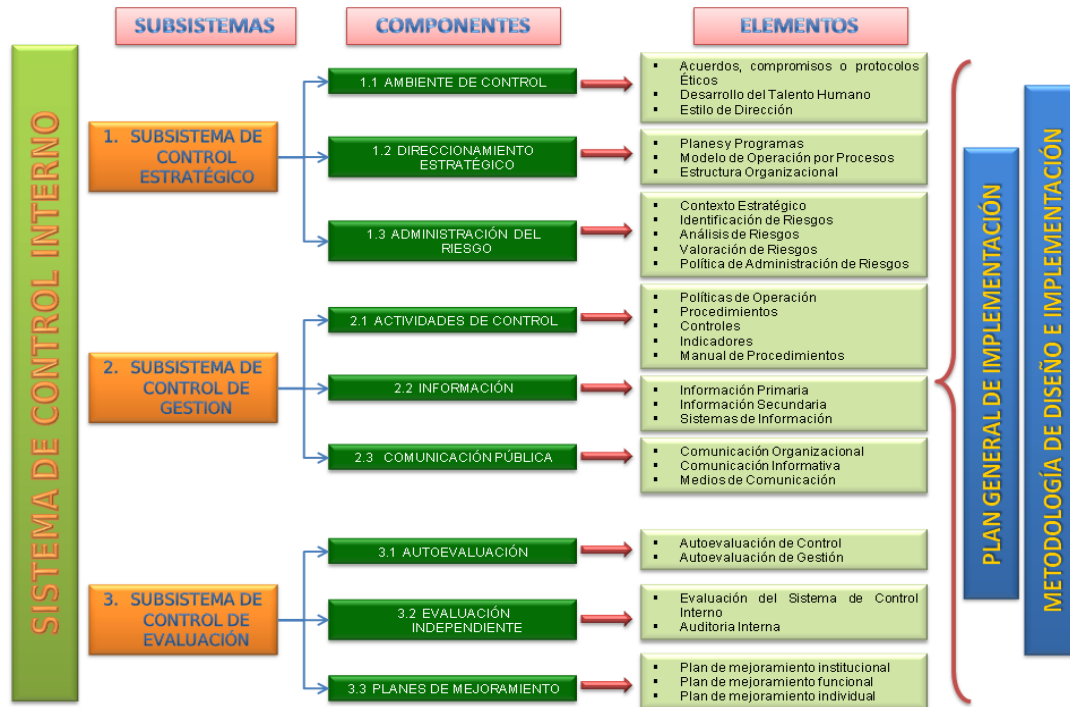
El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

*Subsistema de Control Estratégico:* agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas

*Subsistema de Control de Gestión:* reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.

*Subsistema de Control de Evaluación:* agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación. (DAFP, s.f.)

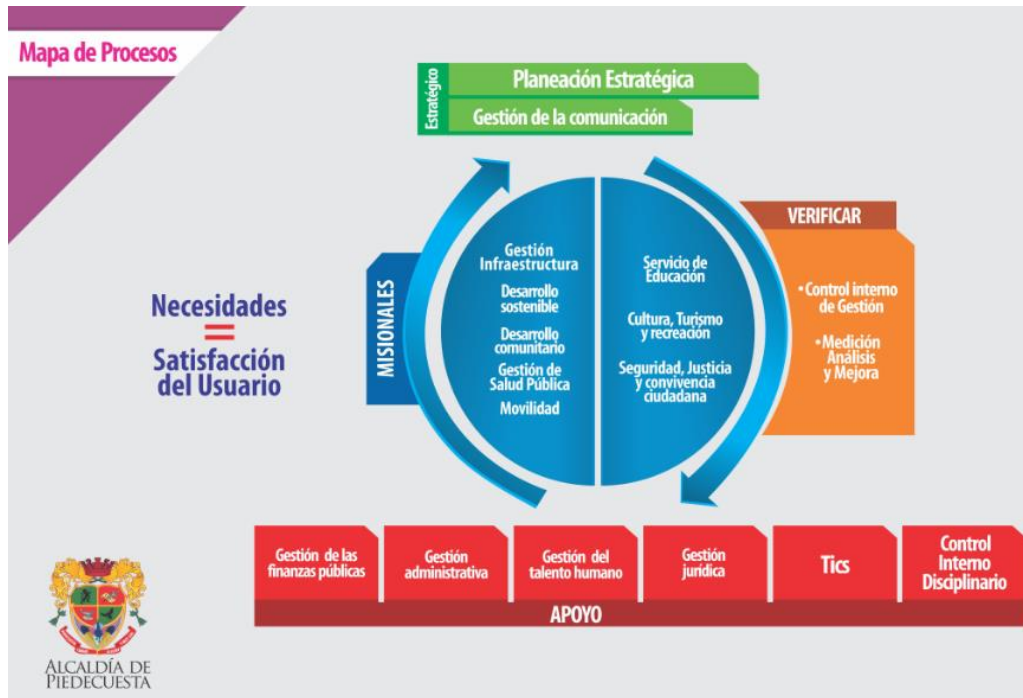


**Figura 9.** Estructura del modelo estándar del control interno.

Fuente: Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005

### 7.6. Mapa de procesos

El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de su empresa, en donde además se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales. Dentro de los procesos cabe destacar gestión de la organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis del desempeño y mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la organización siendo una parte integral en la gestión. (Soluciones SIG, s.f.)



**Figura 10.** Mapa de procesos

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta

## 7.7. Norma NTCGP 1000:2009

Para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad al interior de la Administración Pública, se rige bajo los parámetros del Decreto 4110 de 2004, bajo la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

La Norma NTCGP 1000:2004 es importante para la actividad del CONTROL INTERNO en la medida que agrega valor a la gestión de las organizaciones públicas, pues está invitada a proporcionar los parámetros por medio de los cuales el Estado fortalece una legitimidad y a su vez las organizaciones logran imprimir una mayor credibilidad en sus fines. La norma además busca el nacimiento de productos relacionados con lo que buscan y necesitan los ciudadanos.

### 7.7.1. Generalidades de la NTCGP 1000:2009

- Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de

gestión que permite estandarizar los procesos, optimizar recursos y realizar un mejoramiento continuo en la organización.

- LA MÁXIMA AUTORIDAD de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar, y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.
- Con la implementación de la NTCGP 1000, Se debe demostrar cumplimiento en TODA la Entidad (Legal, Técnica, Financiera, Sedes, Territorios)
- La legislación es la columna vertebral del sistema de Gestión de Calidad y con la ayuda del Normograma (Inventario Jerárquico de la Legislación) se deben recorrer todos los procesos y requisitos de la norma para asegurarse de incluirse al S.G.C
- La Gestión del Riesgo como una medida preventiva de la Gestión, se convierte en una de las herramientas para la toma de acciones preventivas las cuales son escasas en los S.G.C.

### ***7.8. Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios***

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

- a) Enfoque hacia el cliente: partiendo de la afirmación de que la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la Alta Dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.
  
- d) Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
  
- e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
  
- f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
  
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
  
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
  
- i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

- j) **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social. (Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, 2010) (Hernández K., 2011)

### ***7.9. Compatibilidad con otros sistemas***

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTCGP 1000 es compatible y complementario con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema de Empleo Público Colombiano basado en la ley 909 (Empleo Público, Carrera Administrativa y Gerencia Pública). Es necesario determinar la compatibilidad con otros sistemas para conocer si el cumplimiento de los requisitos de un sistema aplica para los otros y así evitar duplicidad de esfuerzos. La complementariedad se entiende como la relación sinérgica que se da en algunos aspectos, donde los aspectos de una norma enriquecen a otra.

#### *7.9.1. Modelo estándar de control interno y el sistema de gestión de calidad: el sistema integral de gestión.*

El SGC y el MECI.<sup>4</sup> Son herramientas que permiten el control y el mejoramiento continuo de las instituciones del Estado al servicio del ciudadano. Existen elementos comunes entre ambos sistemas, los cuales, al ser implementados de manera coordinada permiten la consecución de los objetivos específicos de cada sistema y de los objetivos planteados por cada entidad, con el fin de satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos del cliente.

La estructura del MECI se compone de tres subsistemas: Subsistema de Control Estratégico, de Control de Gestión y de Evaluación; nueve componentes y veintinueve elementos, los requisitos de la NTCGP se dividen en ocho capítulos, de los cuales tres corresponden a los requisitos generales y los cinco restantes a los específicos<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano)

<sup>5</sup> (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005- Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004. Entidades públicas. Bogotá, 2007 ).

Ambos Sistemas por estar estructurados bajo un ciclo PHVA pueden ser implementados de manera armónica y paralela.

Los principios del Sistema de Control Interno son: Autocontrol, Autorregulación y Autogestión; los mismos ayudan con la generación de una cultura organizacional basado en la eficiencia y la eficacia para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. La complementariedad entre los principios del MECI con los de calidad consiste en que los primeros son la base para la satisfacción de los clientes, y esta satisfacción es el pilar de los principios del SGC.

#### *7.9.2. Sistema de desarrollo administrativo y sistema de gestión de calidad.*

La Ley 489 de 1998 en su artículo 15 define al Sistema de Desarrollo Administrativo como el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y el manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública. El Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 489 de 1998 se describe como “Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional”. El sistema de desarrollo administrativo es un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano en los organismos y entidades de la Administración Pública, cuyos propósitos son:

- a) La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos, los particulares investidos para el ejercicio de funciones administrativas y la comunidad en general
- b) El cumplimiento de los fines sociales del Estado y de las responsabilidades y compromisos del servicio público
- c) El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la Administración Pública
- d) El mejoramiento en la calidad de los bienes y servicios a cargo del Estado.

Este sistema plantea la adopción de varias políticas de desarrollo administrativo, entre ellas la concerniente a la gestión de calidad, la cual coincide con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 872/2003: “La Norma Técnica NTCGP 1000 le permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público evaluar y dirigir el desempeño de las diferentes instituciones que lo componen en términos de calidad y de satisfacción social, de forma sistemática y transparente”.

## **8. Actividades Desarrolladas**

El sistema de seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Municipal “EL CONTRATO CON LA GENTE”, está basado en los principios de participación, transparencia, integralidad, credibilidad, dinamismo, inclusión e imparcialidad.

Las actividades desarrolladas en este proyecto son las siguientes:

### ***8.1. Diagnóstico inicial***

Acorde a los lineamientos determinados por el Sistema Integrado de Control del Municipio de Piedecuesta y a la normatividad NTCGP 1000-2009, la cual es implementada para el mejoramiento continuo del servicio a la comunidad, fue realizada por la Auditora Laura Duarte (Auditora Externa, contratada por la Alcaldía de Piedecuesta para realizar la asesoría), la inducción y capacitación general en todo lo pertinente al sector público. Dicha capacitación e inducción fue impartida para el grupo de funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta que asistió y también para los pasantes de la Universidad.

Para elaborar el Diagnóstico inicial del Área de Gestión de Talento Humano y el Área de Gestión Administrativa de una forma objetiva, se utilizó la herramienta estadística denominada “Hoja de Verificación o de Control”, donde se establecen dos parámetros que son el de CUMPLE y NO CUMPLE. A través de una X se marcó una ponderación para determinar los grados de cumplimiento del Área de Gestión de Talento Humano y el Área de Gestión Administrativa.

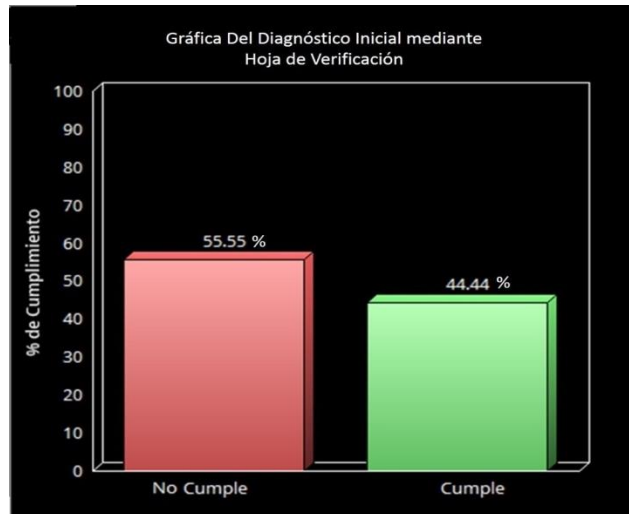
8.1.1. Diagnóstico Inicial Área de Gestión de Talento Humano.

**Tabla 1.** Hoja de verificación. Formato de evaluación para el diagnóstico inicial del Área de Gestión de Talento Humano

CALIFICACION GLOBAL DEL TRABAJO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple</li> <li>• No Cumple</li> </ul>		
PAUTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Existen Manuales y procedimientos obligatorios		X
Existe un Normograma de procesos.		X
Existen Indicadores de Gestión.		X
La normatividad de los procedimientos esta actualizada.		X
La descripción del procedimiento es acorde al servicio realmente prestado	X	
Existe un seguimiento de mapas de Riesgo en el proceso.	X	
Existe un Listado Maestro de Documentos.	X	
Toda la documentación (procedimientos y formatos) está actualizada.		X
Existe una Caracterización del proceso.	X	
Fuente: Autor		

La siguiente Grafica: Diagnóstico Inicial mediante hoja de verificación del Área de Gestión de Talento Humano, Evidencia los resultados obtenidos. Se visualiza un cumplimiento del 44.44% del Área de Gestión de Talento Humano frente a un no cumplimiento del 55.55%, donde se resaltan los puntos de:

- No existen manuales ni procedimientos obligatorios.
- No existe un Normograma
- No existen indicadores de gestión
- No existe una actualización de la normatividad
- No existe una actualización de documentación (formatos y procedimientos).



**Figura 11.** Diagnóstico Inicial mediante hoja de verificación del Área de Gestión de Talento Humano

Fuente: Autores

### 8.1.2. Diagnóstico Inicial Área de Gestión Administrativa

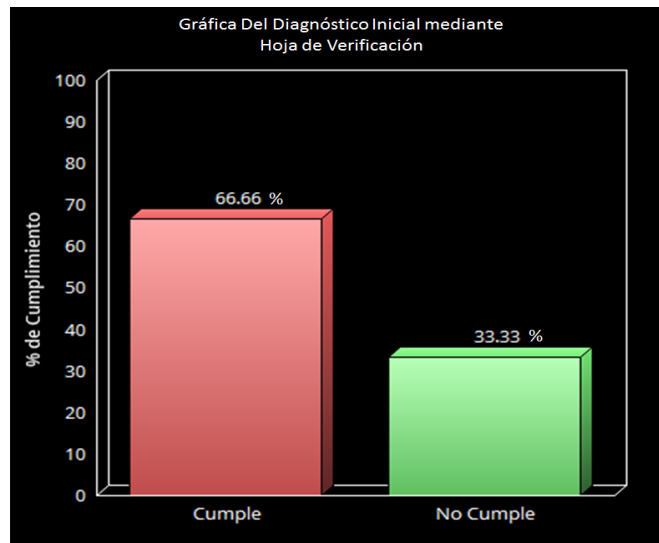
**Tabla 2.** Hoja de verificación. Formato de evaluación para el diagnóstico inicial del Área de Gestión Administrativa

CALIFICACION GLOBAL DEL TRABAJO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple</li> <li>• No Cumple</li> </ul>		
PAUTA	CUMPLE	NO CUMPLE
Existen Manuales y procedimientos obligatorios		X
Existe un Normograma de procesos.	X	
Existen Indicadores de Gestión.	X	
La normatividad de los procedimientos esta actualizada.		X
La descripción del procedimiento es acorde al servicio realmente prestado	X	
Existe un seguimiento de mapas de Riesgo en el proceso.	X	
Existe un Listado Maestro de Documentos.	X	
Toda la documentación (procedimientos y formatos) está actualizada.		X
Existe una Caracterización del proceso.	X	
Fuente: Autor		

La Grafica siguiente: Diagnóstico Inicial mediante hoja de verificación del Área de Gestión

Administrativa, evidencia los resultados obtenidos. Se visualiza un cumplimiento del 66.66% del Área de Gestión de Talento Humano frente a un no cumplimiento del 33.33%, donde se resaltan los puntos de:

- No existen manuales ni procedimientos obligatorios
- No existe una actualización de la normatividad
- No existe una actualización de documentación (formatos y procedimientos).



**Figura 12.** Diagnóstico Inicial mediante hoja de verificación del Área de Gestión Administrativa

Fuente: Autores

Los enlaces Universidad Pontificia Bolivariana (Estudiantes de último semestre de Ing. Industrial en la UPB, capacitados en NTCGP 1000-2009) son autores en formación, compuesto por 14 estudiantes. Para el Área de Gestión de Talento Humano y Área de Gestión Administrativa fue asignado un estudiante (Paola Andrea Castellanos Gutiérrez). Como primera medida, los enlaces UPB acudieron a la oficina de Control Interno de la alcaldía Municipal de Piedecuesta, donde se encontraron por primera vez con la funcionaria a cargo, Vianey González, quien dio a conocer los procesos correspondientes al Área de Gestión de Talento Humano y para el Área de Gestión Administrativa. El área de Talento Humano está compuesta por 2 dependencias: Talento Humano y Nómina; y el Área de Gestión Administrativa, está compuesta por 2 dependencias: Atención al Ciudadano y Compras e inventario.

De igual manera, la funcionaria Vianey González, facilitó el listado Maestro de documentos que de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2009, para la fase de implementación, se indica que es necesaria la divulgación de los soportes documentales realizados.

El listado Maestro contenía 18 procedimientos de las dependencias ya nombradas; Además para cada dependencia, existían 8 formatos repartidos de la siguiente manera:

**Tabla 3.** Malla de Diagnóstico y Control de documentos para el área de Gestión de Talento Humano:

ÁREA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO									
Dependencia	Número de Reuniones	Número de Procedimientos	Número de Formatos / Instructivos	Número de Procedimientos			Número de Formatos / Instructivos		
				Creado	Modificado	Eliminado	Creado	Modificado	Eliminado
Talento Humano	3	8	5	0	7	1	2	5	1
Nomina	1	2	0	0	2	0	0	0	0
Total	4	10	5	0	9	1	2	5	1

Fuente: Autor

**Tabla 4.** Malla de Diagnóstico y Control de documentos para el área de Gestión Administrativa:

ÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Dependencia	Número de Reuniones	Número de Procedimientos	Número de Formatos /	Número de Procedimientos			Número de Formatos /		
				Creado	Modificado	Eliminado	Creado	Modificado	Eliminado
Atención al Ciudadano	2	1	2	0	1	0	0	2	0
Compras e Inventarios	2	7	1	2	7	0	0	1	0
Total	4	8	3	2	8	0	0	3	0

Fuente: Autor

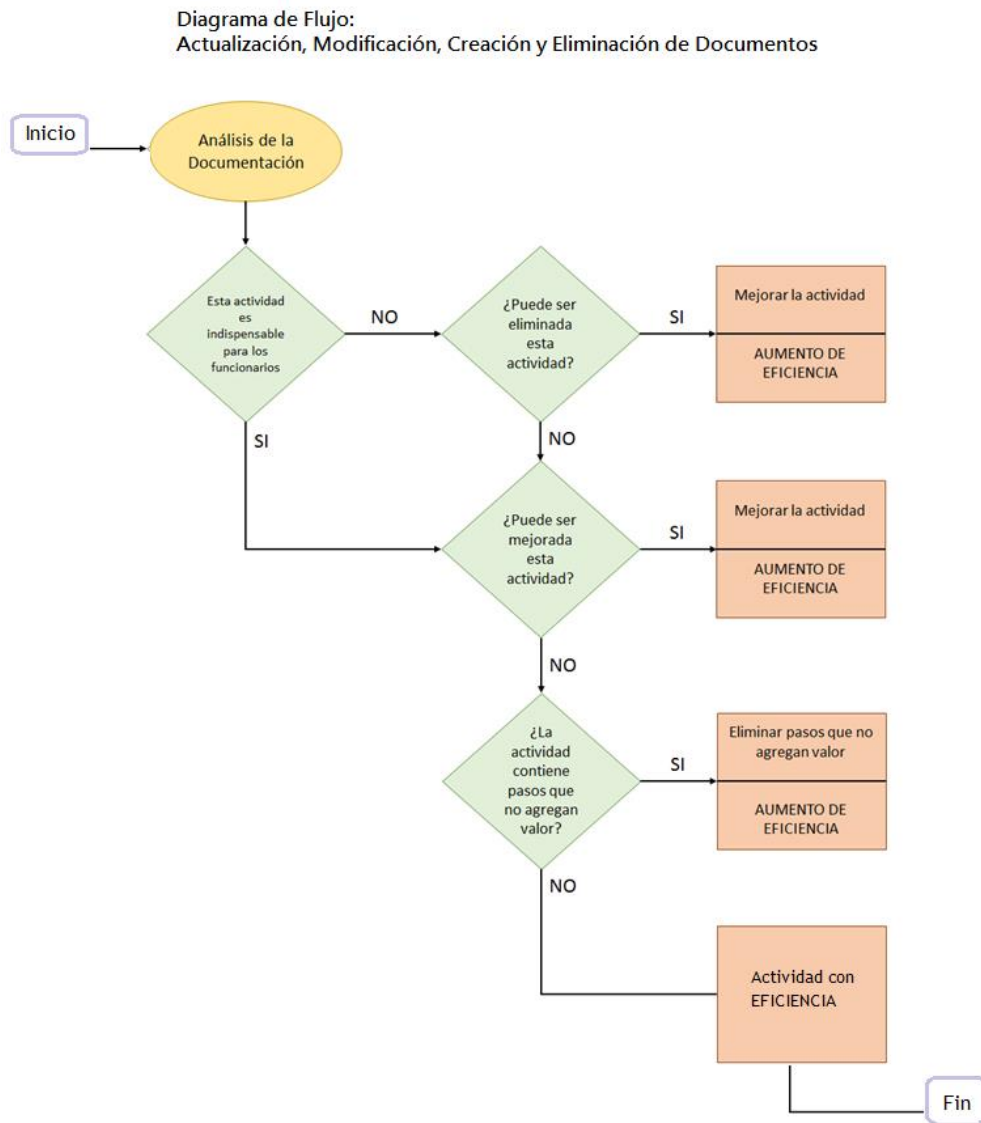
El Normograma, que es un documento donde se reporta la vigencia de los procedimientos con respecto a la Fase I y su normatividad (La fase I, en la cual se elaboró toda la documentación y actualización de los procedimientos, formatos y demás necesarios que se realizan en la Alcaldía de Piedecuesta en el Área de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, cumpliendo con todas las exigencias de los sistemas integrados de gestión según la norma NTCGP 1000:2009 y el sistema de control interno MECI 1000:2005, y su normatividad en la cual

algunos procedimientos están derogados y otros vigentes) fue suministrado para el área de Gestión Administrativa, para el Área de Gestión de Talento Humano, no fue suministrado. Por otra parte, fue suministrada la Caracterización, la cual es el resumen del área de Gestión de Talento y Gestión Administrativa, en el que describe sus objetivos, resultados, recursos y descripción de actividades.

Cabe resaltar que en el material suministrado por la funcionaria de control interno había 1 instructivo/manual para la dependencia de Talento Humano, no habían procedimientos obligatorios adicionales, ni otra información.

## 8.2. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos

Para determinar la necesidad de actualización, creación, modificación y eliminación para la documentación, se elaboró de forma objetiva, un diagrama de flujo, el cual propone explicar a modo de representación de pasos, las operaciones que se llevan a cabo para el servicio prestado en la Alcaldía de Piedecuesta.



**Figura 13.** Diagrama de Flujo. Análisis de Documentación.

Fuente: Autor

Posteriormente, se concretaron reuniones con los responsables de cada una de las dependencias del Área de Talento Humano y del Área de Gestión Administrativa en el municipio de Piedecuesta, con el propósito de ajustar y llegar a esclarecer los requerimientos expuestos en la documentación de procedimientos, formatos, instructivos y demás.

*8.2.1. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos para el Área de Gestión de Talento Humano*

Los procedimientos, formatos e instructivos que se crearon, modificaron o eliminaron se enlistan en la tabla a continuación, con su respectiva dependencia.

**Tabla 5.** Procedimientos, Formatos e Instructivos/Manuales: Creados, Modificados o Eliminados. Área de Gestión de Talento Humano

Dependencia	Documentos / Procedimientos	Crear - Modificar - Eliminar	Motivo o Razón
Nomina	Procedimiento Para Liquidar Nomina	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Cobro y Pago de Bonos y Pagos de Cuotas Partes Pensionales	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
Talento Humano	Vinculación Nombramiento Provisional Cargos de Carrera Administrativa	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Vinculación de Servidores Públicos con Nombramiento Ordinario	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Vinculación en Puestos de Carrera Administrativa	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Encargos en Empleos de Carrera Administrativa	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Procedimiento para evaluar el Desempeño de Servidores Públicos	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Afiliación a Administradora de Riesgos Laborales - A.R.L.	ELIMINAR	Existe otro procedimiento que se esta implementado
	Procedimiento para Programación de Vacaciones	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Proced. para Archivar Historias Laborales	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Instructivo Política Interna de Conflictos de Interés	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Instructivo Evaluación del Desempeño Laboral	CREAR	
	Formato Revisión de Cumplimiento de Requisitos Mínimos	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Documentos para Vinculación Laboral	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Solicitud de Permiso	ELIMINAR	Existe otro procedimiento que se esta implementado
	Solicitud Disfrute de Vacaciones y Permisos Remunerados	CREAR	
	Registro Proceso de Inducción	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
Certificación de Servicio Laboral	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología	

Fuente: Autor

En el Normograma se evidencian todos los procedimientos, formatos e instructivos/manuales de las dependencias correspondientes al Área de Gestión de Talento Humano, es decir: Procedimientos: 9 / Instructivos: 2 / Formatos: 5.

En el Normograma correspondiente al área de Gestión de Talento Humano; se consignan todos los procedimientos, Formatos e Instructivos que rigen cada dependencia. Se realizó una revisión sobre la vigencia o derogación de los mismos, en la tabla siguiente se encuentra consignado el resumen de dicha actualización.

**Tabla 6.** Normograma de los procedimientos, Instructivos y Formatos vigentes para el área de Gestión de Talento Humano.

NORMOGRAMA PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO		
DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTO	CODIGO
TALENTO HUMANO	VINCULACION EN NOMBRAMIENTO PROVISIONAL EN CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	P-GTH-001
	VINCULACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS CON NOMBRAMIENTO ORDINARIO	P-GTH-002
	VINCULACIÓN EN CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	P-GTH-003
	ENCARGOS EN EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	P-GTH-004
	PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE SERVIDORES PÚBLICOS	P-GTH-005
	PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACION DE VACACIONES	P-GTH-007
	PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR HISTORIAS LABORALES	P-GTH-008
	Instructivo Política Interna de Conflictos de Interes	I-GTH-001
	Instructivo Evaluación del Desempeño Laboral	I-GTH-002
	Certificacion de Servicio Laboral	F-GTH-001
	Documentos para Vinculacion Laboral	F-GTH-002
	Registro Proceso de Induccion	F-GTH-003
	Formato Revision de Cumplimiento de Requisitos Minimios	F-GTH-004
	Solicitud Disfrute de Vacaciones y Permisos Remunerados	F-GTH-005
NOMINA	COBRO, PAGO DE BONOS Y CUOTAS PARTES PENSIONALES	P-GTH-009
	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDAR NOMINA	P-GTH-010

Fuente: Autor

Como resultado de la actualización de procedimientos y formatos se reportaron para el Área de Gestión de Talento Humano:

3 reuniones en la dependencia de Talento Humano

1 reunión en la dependencia de Nomina

En un periodo de tiempo comprendido entre el mes septiembre de 2014 y el mes de Noviembre de 2014 se hicieron las reuniones anteriores.

### 8.2.2. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos para el Área de Gestión Administrativa

Los procedimientos, formatos e instructivos que se crearon, modificaron o eliminaron se enlistan en la tabla a continuación, con su respectiva dependencia.

**Tabla 7.** Procedimientos, Formatos e Instructivos/Manuales: Creados, Modificados o Eliminados. Área de Gestión Administrativa

Dependencia	Documentos / Procedimientos	Crear - Modificar - Eliminar	Motivo o Razón
Atención al Ciudadano	Procedimiento para Tramite de PQRS	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Formato Recepción y Registro P.Q.R.S	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Formato Análisis Satisfacción al Ciudadano	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
Compras e Inventario	Procedimiento para Elaborar el Plan de Compras	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Actualización del Inventario Bienes Muebles	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Compras y Recepción de Suministros	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Procedimiento para dar de Baja Elementos Devolutivos	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Procedimiento para Reintegros Devolutivos	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Procedimiento para Traslado de Elementos Devolutivos	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Procedimiento para Venta de un Bien	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología
	Suministro de Bienes y Servicios	CREAR	
	Control de Salida o Traslado de Bienes	CREAR	
	Formato Solicitud Elementos y equipos de Oficina	MODIFICAR	Cambio en la información o metodología

Fuente: Autor

En el Normograma se evidencian todos los procedimientos, formatos e instructivos/manuales de las dependencias correspondientes al Área de Gestión Administrativa. Es decir: Procedimientos: 10 / Instructivos: 0 / Formatos: 3

En el Normograma correspondiente al Área de Gestión Administrativa se consignan todos los procedimientos, Formatos e Instructivos que rigen cada dependencia. Se realizó una revisión sobre la vigencia o derogación de los mismos, en la tabla siguiente se encuentra consignado el

resumen de dicha actualización.

**Tabla 8.** Normograma de los procedimientos, Instructivos y Formatos vigentes para el área de Gestión Administrativa.

NORMOGRAMA PARA EL ÁREA DE GESTION ADMINISTRATIVA		
DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTO	CODIGO
ATENCION AL CIUDADANO	Procedimiento para Tramite de PQRS	P-GA-001
	Recepcion y Registro P.Q.R.S	F-GA-001
	Análisis Satisfacción al Ciudadano	F-GA-002
COMPRAS E INVENTARIOS	Procedimiento para Elaborar el Plan de Adquisiciones	P-GA-002
	Actualización del Inventario Bienes Muebles	P-GA-003
	Recepción de Suministros	P-GA-004
	Procedimiento para dar de Baja Elementos Devolutivos	P-GA-005
	Procedimiento para Reintegros Devolutivos	P-GA-006
	Procedimiento para Traslado de Elementos Devolutivos	P-GA-007
	Procedimiento para Venta de un Bien	P-GA-008
	Control de Salida o Traslado de Bienes	P-GA-010
	Suministro de Bienes y Servicios	PGA-011
	Solicitud de Elementos y Equipos de Oficina	F-GA-010

Fuente: Autor

Como resultado de la actualización de procedimientos y formatos se reportaron:

Para el Área de Gestión Administrativa:

2 reuniones en la dependencia Atención al Ciudadano

2 reuniones en la dependencia Compras e Inventarios

En un periodo de tiempo comprendido entre el mes septiembre de 2014 y el mes de Noviembre de 2014 se hicieron las reuniones anteriores.

### 8.3. Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad

Al finalizar las reuniones realizadas por los enlaces UPB con los representantes de cada una de las dependencias de las áreas de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, continua la etapa de verificación y aprobación por parte de los funcionarios de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta: Vianey Gonzales y el Ing. Jhon Jairo Meneses, quienes son los encargados de corroborar, revisar y aprobar cada uno de los procedimientos, formatos e instructivos/manuales, asignándoles a estos un código de la documentación elaborada en la Fase I. Es preciso mencionar que los funcionarios nombrados anteriormente tenían un aval para aprobar toda la documentación de los procesos.

Para evidenciar el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó un diagnóstico final a través del Método de Puntos por Factor. Cabe resaltar que se utilizó el mismo peso de ponderación de los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 para efectos de objetividad, estando todos los dato bajo los mismos parámetros.

**Tabla 9.** Capítulos según la Norma NTCGP 1000:2009

Numeral	Descripcion
4	Sistema de Gestión de Calidad
5	Responsabilidades por la Dirección
6	Gestión de Recursos
7	Realización del producto o Prestación del servicio
8	Medición, Análisis y Mejora

Fuente: Autor

**Tabla 10.** Contenido Norma NTCGP 1000:2009

1. Introducción	•Generalidades, Principios , Compatibilidad y Aclaraciones
2. Objeto y Campo de Aplicación	•Objeto y Aplicación
3. Términos y Definiciones	•57 conceptos entre términos y definiciones, utilizados en la Norma
4. Sistema de Gestión de Calidad	•Requisitos Generales y Gestión Documental (Manual de Calidad, Documentos y Registros) 
5. Responsabilidad de la Dirección	•Compromiso de la Dirección, Enfoque al cliente, Política de Calidad, Planificación, Responsabilidad y comunicación 
6. Gestión de los recursos	•Provisión de recursos, Talento Humano, Infraestructura y Ambiente de Trabajo 
7. Realización del Producto o Prestación del Servicio	•Planificación P/S, Procesos relacionados con el cliente, Diseño y desarrollo, Adquisición de bienes, Producción y prestación del servicio y Control de los dispositivos (Producto y servicio no conforme) 
8. Medición, Análisis y Mejora	•Generalidades, Seguimiento y medición, Control P/S no conforme, Análisis de datos y Mejora (Auditoría Interna, Acciones preventivas y Correctivas) 

Fuente: UPRA – Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, República de Colombia

*8.3.1. Evaluación y Análisis del Diagnóstico Final para el Área de Gestión de Talento Humano.*

En la siguiente Tabla 9. Resultado del diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009, se aprecia los resultados obtenidos para el Área de Gestión de Talento Humano por medio del método de puntos por factor, utilizando los numerales de la norma NTC GP 1000:2009

**Tabla 11.** Resultado del diagnóstico final – Gestión de Talento Humano – Norma NTCGP 1000:2009

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO FINAL - GESTION DE TALENTO HUMANO -NORMA NTCGP 1000:2009					
	Cumple	No Cumple	Total	Peso	% de Cumplimiento
4. Requisitos generales	19	4	23	50%	41,3%
5. Responsabilidades por la dirección	-	-	-	-	N/A
6. Gestión de recursos	7	0	7	2%	2,0%
7. Realización del producto o prestación del servicio	19	8	27	18%	12,7%
8. Medición análisis y mejora	21	9	30	30%	21,0%
TOTAL	66	21	87	100%	77,0%

Fuente: Autor

El porcentaje de cumplimiento arrojado por el Resultado del Diagnóstico Final – Gestión de Talento Humano corresponde a un 77%, pues solo el numeral 6 de la norma NTCGP1000:2009 (Gestión de Recursos) cumple a cabalidad, por otra parte en el resto de numerales se evidencia el no cumplimiento; se efectuarán las pertinentes observaciones para el mejoramiento continuo y se pueda llegar a un porcentaje del 100% acorde a al proceso de Gestión de Talento Humano

En el Capítulo 4. REQUISITOS GENERALES de la norma NTCGP 1000:2009, se calificó con el mayor peso de un 50% debido a que en él se centra toda la documentación de la norma, por ende en la gran mayoría permite mostrar una trazabilidad para poder efectuar y corregir el Sistema de Calidad.

La calificación obtenida en este capítulo fue del 41.3% debido a:

**Tabla 12.** Observaciones del capítulo 4, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 4: Sistema De Gestión de la Calidad.</b> <b>Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado</li> <li>✓ La entidad debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes</li> <li>✓ La entidad debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad</li> </ul>
<b>4.2 Gestión Documental</b>	
<b>4.2.1 Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad</li> <li>○ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir el manual de la calidad.</li> <li>✓ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma.</li> <li>✓ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los documentos,</li> </ul>

	<p>incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos</p>
<b>4.2.2 Manual de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión</li> <li>○ La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos</li> <li>○ La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<b>4.2.3 Control de Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón</li> </ul>
<b>4.2.4 Control de Registros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros</li> <li>○ Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables</li> </ul>

Fuente: Autor

El Capítulo 5. RESPONSABILIDADES POR LA DIRECCIÓN, no aplica al Área de Gestión de Talento Humano, debido a que corresponde a actividades de la Alta Dirección, es decir al actual Alcalde de Piedecuesta.

Del capítulo 6. GESTIÓN DE RECURSOS, no corresponde al proceso de Gestión de Talento Humano el numeral 6.3 Infraestructura, debido a que la Alcaldía de Piedecuesta debe asegurar

que existan todos los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Calidad a toda la institución, es decir: edificios y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros).

La calificación obtenida en este numeral fue de 2% debido a:

**Tabla 13.** Observaciones del capítulo 6, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 6: Talento Humano.</b> <b>Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>6.1 Generalidades</b>	○ Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas
<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>	✓ La entidad debe determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio ✓ La entidad debe proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera ✓ La entidad debe evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad ✓ La entidad debe asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad ✓ La entidad debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
<b>6.3 Infraestructura</b>	○ Aunque la infraestructura de la Alcaldía de Piedecuesta se encuentra en óptimas condiciones, este ítem no corresponde al Área de Gestión de Talento Humano, por lo tanto no será tomado en cuenta. (No corresponde)
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>	✓ La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio

Fuente: Autor

En el capítulo 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO los numerales siguientes no se califican: 7.3 Diseño y Desarrollo, ya que es responsabilidad de la Secretaría de Planeación, 7.4. Adquisición de Bienes y Servicios, ya que corresponde a la

Secretaría General (Gestión Administrativa) y el numeral 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición, ya que no existen Equipos de Medición.

El puntaje obtenido fue del 12.7% debido a:

**Tabla 14.** Observaciones del capítulo 7, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 7: Diseño y Desarrollo. Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>7.1 Planificación de la realización del producto o Prestación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio. (No se maneja Manual de Calidad)</li> <li>✓ La entidad debe determinar cuando sea apropiado la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe determinar cuando sea apropiado las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste</li> <li>✓ La entidad debe determinar cuando sea apropiado los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos</li> </ul>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	
<b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta. (No corresponde)</li> <li>○ La entidad debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto (No corresponde)</li> <li>✓ La entidad debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe determinar cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario</li> </ul>
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que están definidos los requisitos del producto y/o servicio</li> <li>○ La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente</li> <li>✓ La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que la entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos</li> </ul>
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la</li> </ul>

	<p>comunicación con los clientes, relativas a las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias. (No corresponde)</li> <li>○ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a mecanismos de participación ciudadana (No corresponde)</li> </ul>
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo (a - b - c)</li> <li>○ 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo (a - b - c - d)</li> <li>○ 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo (a - b - c - d)</li> <li>○ 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo (a - b)</li> <li>○ 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</li> <li>○ 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</li> <li>○ 7.3.7 Control de los cambios del diseño</li> </ul>
<b>7.4 Adquisición de Bienes y Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios (a - b)</li> <li>○ 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios (a - b - c)</li> <li>○ 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</li> </ul>
<b>7.5 Producción y Prestación Del Servicio</b>	
<b>7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio</li> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad de instrucciones de trabajo</li> <li>○ Las condiciones controladas deben incluir el uso del equipo apropiado</li> <li>○ Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición</li> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la implementación del seguimiento</li> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio</li> <li>○ Las condiciones controladas deben incluir los riesgos de mayor probabilidad e impacto</li> </ul>
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos la aprobación de los equipos y la calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos el uso de métodos y procedimientos específicos</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos los requisitos de los registros</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos las validaciones posteriores requeridas</li> </ul>
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.</li> <li>○ La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.</li> <li>✓ Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la</li> </ul>

	identificación única del producto y/o servicio y mantener registros
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando (No corresponde)</li> </ul>
<b>7.5.5 Preservación del producto y/o servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos</li> </ul>
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados</li> </ul>

Fuente: Autor

Por último, se le da un puntaje medio al capítulo 8. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA, debido a que enfatiza cuales son los requisitos de seguimiento, y los métodos en cuestión para la Mejora Continua del Sistema de Calidad.

Este cuenta con una calificación del 21% debido a:

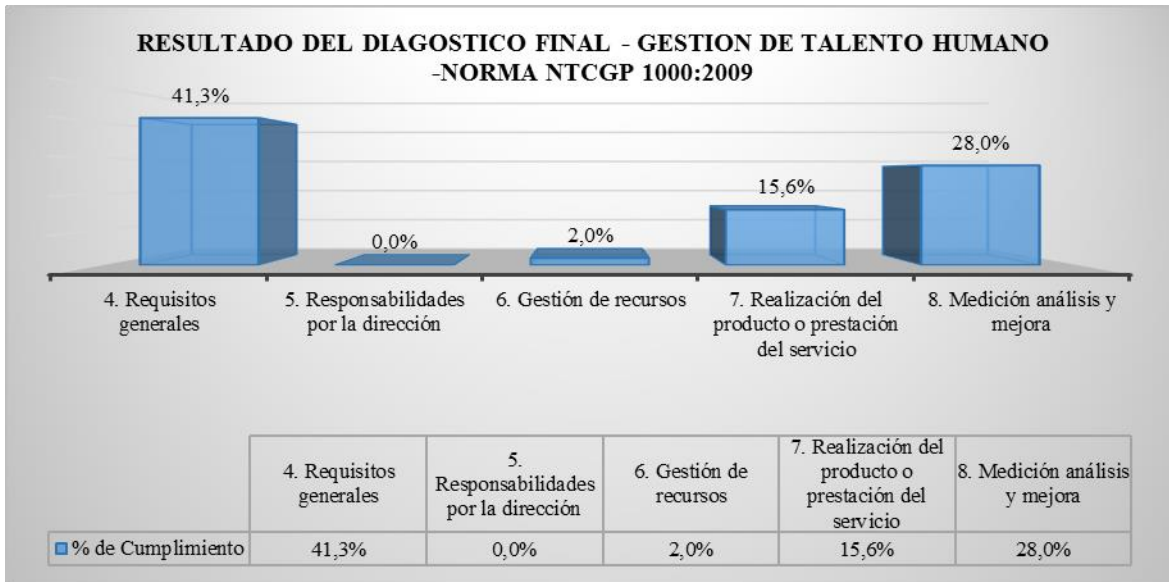
**Tabla 15.** Observaciones del capítulo 8, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones: ✓ Cumple ○ No Cumple</b>
<b>8.1 Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>✓ La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<b>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información (Encuestas, Grupos Focales, Buzón de Sugerencias, PQR)</li> </ul>
<b>8.2.2 Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas</li> </ul>

<p><b>interna</b></p>	<p>para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva</li> </ul>
<p><b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia)</li> <li>✓ El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema</li> <li>✓ Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.</li> </ul>
<p><b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación</li> </ul>
<p><b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada</li> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente</li> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista</li> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la toma de acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso</li> </ul>
<p><b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del cliente (encuestas tabuladas - satisfacción del cliente)</li> <li>✓ El análisis de datos debe proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (resultados de medición de indicadores)</li> <li>○ El análisis de datos debe proporcionar información sobre los proveedores (evaluación de proveedores)</li> <li>✓ El análisis de datos debe proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (informes de gestión - seguimiento a mapas de riesgos)</li> </ul>
<p><b>8.5 MEJORA</b></p>	

<p><b>8.5.1 Mejora continua</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</li> </ul> <p>Por ejemplo: Análisis de datos - Resultados de auditorías - Resultados de seguimiento y medición de los productos o la prestación del servicio - Resultados de seguimiento y medición de los procesos - Resultados de seguimiento y medición de metas y objetivos - Resultados de la revisión por la dirección - Resultados de la evaluación independiente del Sistema de Control - Gestión de riesgos</p>
<p><b>8.5.2 Acción correctiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes)</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las causas de las no conformidades</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas</li> </ul>
<p><b>8.5.3 Acción preventiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas</li> </ul>

Posteriormente en la siguiente Gráfica: Resultado del diagnóstico Final en el Área de Gestión de Talento Humano bajo la Norma NTCGP1000:2009, se observa el porcentaje de cumplimiento de los capítulos de la norma NTCGP1000:2009



**Figura 14.** Resultado del diagnóstico Final en el Área de Gestión de Talento Humano bajo la Norma NTCGP1000:2009

Fuente: Autor

*Observaciones.*

En las observaciones a continuación, se expone el diagnóstico final en el que se incluyen los numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 aplicables a la Alcaldía de Piedecuesta, es decir del numeral cuatro (4) al numeral ocho (8). Cabe resaltar que para calcular el porcentaje de cumplimiento, se empleó el método de puntos de factor.

De igual forma, es importante mencionar que al implementar las observaciones a continuación, se contribuye a una mejora continua y es más factible alcanzar el 100% esperado en el proceso de Gestión de Talento Humano bajo la norma NTCGP 1000:2009

***Observaciones - Capítulos y observaciones realizadas bajo la norma NTCGP 1000:2009.***

*Capítulo 4. Requisitos Generales – Observaciones:*

Manual de calidad (4.2.2): Se recomienda crear un Manual de Calidad para implementarlo en el proceso.

*Capítulo 7. Realización del producto o prestación del servicio – Observaciones:*

Planificación de la realización del producto o Prestación del servicio (7.1): Es importante que para lograr un funcionamiento acorde a la Norma NTCGP 1000:2009, exista un manual de calidad acorde a los procesos del área de Gestión de Talento Humano

Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio (7.2.2): La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente. Se recomienda que los requisitos establecidos se cumplan a cabalidad, para evitar diferencias entre lo que indica la norma NTCGP 1000:2009 y lo que se implementa en los procedimientos.

Comunicación con el cliente (7.2.3): La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto y/o servicio. Se recomienda mejorar el canal de comunicación con el cliente, Adecuar el mensaje a los clientes, compartir de manera más activa la información, construir una adecuada cultura comunicativa es vital para la mejora continua.

Control de la producción y la prestación del servicio (7.5.1): la disponibilidad de Información no fue obtenida de una manera sencilla ya que los funcionarios no disponían del tiempo requerido.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (7.5.2): Es importante efectuar una inducción y re inducción del SIGC al equipo de enlaces y al personal en general del proceso de Gestión de Talento Humano cada vez que se actualice dicho proceso.

#### *Capítulo 8. Medición, Análisis y Mejora- Observaciones:*

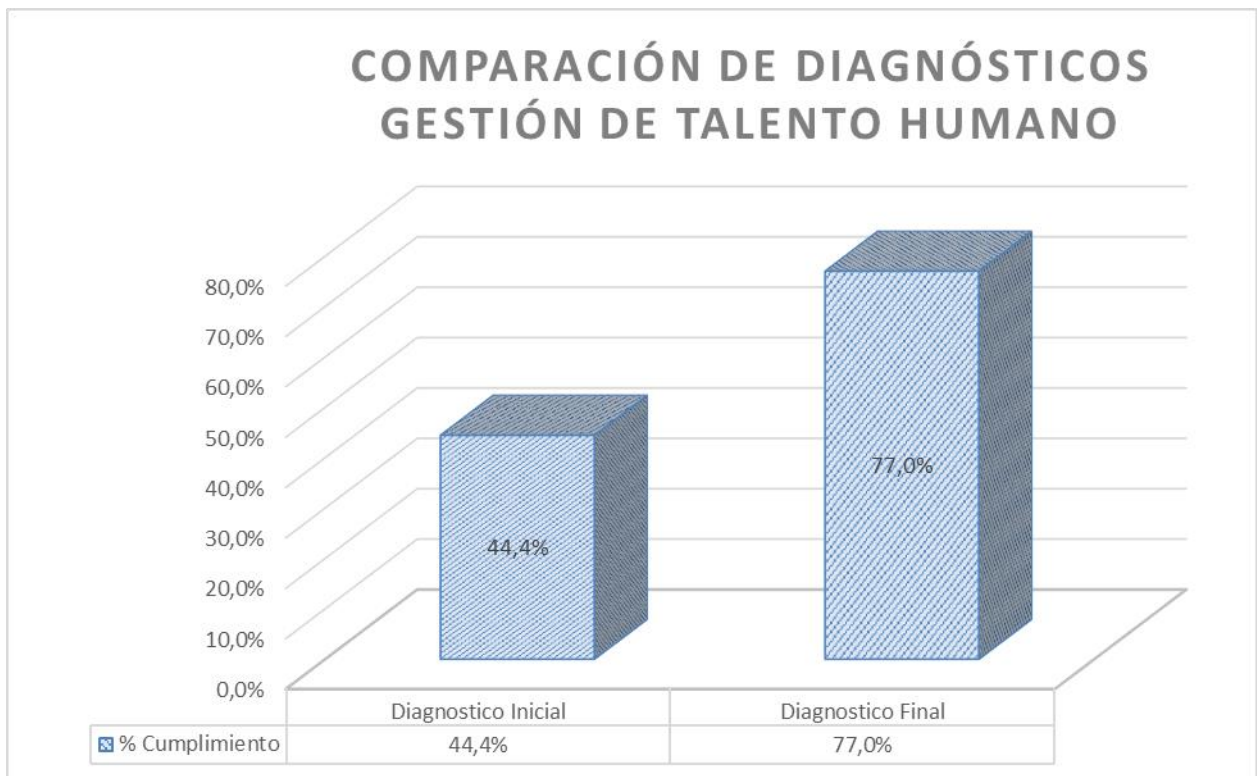
Seguimiento y medición de los procesos (8.2.3): Se debe dar continuidad a los procesos de auditoría interna con el fin de verificar la eficacia en la planeación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

ANÁLISIS DE DATOS (8.4): El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del cliente (encuestas tabuladas - satisfacción del cliente). Se recomienda realizar

encuestas de satisfacción por parte del área de Gestión de Talento Humano a sus funcionarios así como encuestas de los funcionarios al área de Gestión de Talento Humano.

Acción preventiva (8.5.3): Se debe diseñar un método de análisis de causas para tratar las no conformidades que se reportaron, además de definir acciones preventivas a raíz de las oportunidades de mejora. De igual forma, Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades.

En la gráfica a continuación, se evidencia un comparativo entre los resultados de la Fase Inicial y la Fase Final, percibiendo la mejora continua para el Área de Gestión de Talento Humano:



**Figura 15.** Comparación de Diagnósticos Gestión de Talento Humano

Fuente: Autor

### 8.3.2. Evaluación y Análisis del Diagnostico Final para el Área de Gestión Administrativa.

En la siguiente Tabla 14: Resultado del diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009, se aprecia los resultados obtenidos para el Área de Gestión Administrativa por medio del método de

puntos por factor, utilizando los numerales de la norma NTC GP 1000:2009

**Tabla 16.** Resultado del diagnóstico final – Gestión Administrativa – Norma NTCGP1000:2009

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO FINAL - GESTION ADMINISTRATIVA -NORMA NTCGP 1000:2009					
	Cumple	No Cumple	Total	Peso	% de Cumplimiento
4. Requisitos generales	19	4	23	50%	41,3%
5. Responsabilidades por la dirección	-	-	-	-	N/A
6. Gestión de recursos	7	0	7	2%	2,0%
7. Realización del producto o prestación del servicio	32	5	37	18%	15,6%
8. Medición análisis y mejora	28	2	30	30%	28,0%
TOTAL	86	11	97	100%	86,9%

Fuente: Autor

El porcentaje de cumplimiento arrojado por el Resultado del Diagnóstico Inicial – Gestión Administrativa corresponde a un 86.9%, pues solo el numeral 6 de la norma NTCGP1000:2009 (Gestión de Recursos) cumple a cabalidad, por otra parte en el resto de numerales se evidencia el no cumplimiento; se efectuarán las pertinentes observaciones para el mejoramiento continuo y se pueda llegar a un porcentaje del 100% acorde a al proceso de Gestión Administrativa

En el Capítulo 4. REQUISITOS GENERALES de la norma NTCGP 1000:2009, se calificó con el mayor peso de un 50% debido a que en él se centra toda la documentación de la norma, por ende en la gran mayoría permite mostrar una trazabilidad para poder efectuar y corregir el Sistema de Calidad.

La calificación obtenida en este capítulo fue del 41.3% debido a:

**Tabla 17.** Observaciones del capítulo 4, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 4: Sistema De Gestión de la Calidad. Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado</li> <li>✓ La entidad debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes</li> <li>✓ La entidad debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos</li> <li>✓ La entidad debe establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad</li> </ul>
<b>4.2 Gestión Documental</b>	
<b>4.2.1 Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad</li> <li>○ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir el manual de la calidad.</li> <li>✓ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma.</li> <li>✓ La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos</li> </ul>
<b>4.2.2 Manual de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión</li> <li>○ La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos</li> <li>○ La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<b>4.2.3 Control de Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión procedimiento documentado para esta actividad</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón</li> </ul>
<p><b>4.2.4 Control de Registros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros</li> <li>✓ Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables</li> </ul>

Fuente: Autor

El Capítulo 5. RESPONSABILIDADES POR LA DIRECCIÓN, no aplica al Área de Gestión Administrativa, debido a que corresponde a actividades de la Alta Dirección, es decir al actual Alcalde de Piedecuesta.

Del capítulo 6. GESTIÓN DE RECURSOS, no corresponde al proceso de Gestión Administrativa el numeral 6.3 Infraestructura, debido a que la Alcaldía de Piedecuesta debe asegurar que existan todos los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Calidad a toda la institución, es decir: edificios y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros).

La calificación obtenida en este numeral fue de 2% debido a:

**Tabla 18.** Observaciones del capítulo 6, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 6:</b> <b>Talento Humano.</b> <b>Norma NTCGP</b> <b>1000:2009</b>		<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>6.1 Generalidades</b>	✓ Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas	
<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>	✓ La entidad debe determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio ✓ La entidad debe proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera ✓ La entidad debe evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad ✓ La entidad debe asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad ✓ La entidad debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas	
<b>6.3 Infraestructura</b>	○ Aunque la infraestructura de la Alcaldía de Piedecuesta se encuentra en óptimas condiciones, este ítem no corresponde al Área de Gestión Administrativa, por lo tanto no será tomado en cuenta.	
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>	✓ La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	

Fuente: Autor

En el capítulo 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO los numerales siguientes no se califican: 7.3 Diseño y Desarrollo, ya que es responsabilidad de la Secretaría de Planeación y el numeral 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición, ya que no existen Equipos de Medición.

El puntaje obtenido fue del 15.6% debido a:

**Tabla 19.** Observaciones del capítulo 7, de la Norma NTCGP 1000:2009

<b>Capítulo 7: Diseño y Desarrollo. Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>7.1 Planificación de la realización del producto o Prestación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio. (No se maneja Manual de Calidad)</li> <li>✓ La entidad debe determinar cuando sea apropiado la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe determinar cuando sea apropiado las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste</li> <li>✓ La entidad debe determinar cuando sea apropiado los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos</li> </ul>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	
<b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta.</li> <li>✓ La entidad debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto</li> <li>✓ La entidad debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe determinar cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario</li> </ul>
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que están definidos los requisitos del producto y/o servicio</li> <li>○ La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente</li> <li>✓ La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que la entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos</li> </ul>
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones</li> <li>✓ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.</li> <li>✓ La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la</li> </ul>

	comunicación con los clientes, relativas a mecanismos de participación ciudadana
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo (a - b - c)</li> <li>○ 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo (a – b – c – d)</li> <li>○ 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo (a – b – c – d)</li> <li>○ 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo (a – b)</li> <li>○ 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</li> <li>○ 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</li> <li>○ 7.3.7 Control de los cambios del diseño</li> </ul>
<b>7.4 Adquisición de Bienes y Servicios</b>	
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre la realización del producto y/o prestación del servicio</li> <li>✓ La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre el producto y/o servicio final</li> </ul> <p>-La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.</p> <p>-Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación de proveedores. -</p> <p>-Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas</p>
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos</li> <li>✓ La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir los requisitos para la calificación del personal</li> <li>✓ La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul> <p>-La entidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor</p>
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.</li> </ul> <p>-Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio</p>
<b>7.5 Producción y Prestación Del Servicio</b>	

<p><b>7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio</li> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad de instrucciones de trabajo                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las condiciones controladas deben incluir el uso del equipo apropiado</li> <li>○ Las condiciones controladas deben incluir la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición</li> </ul> </li> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la implementación del seguimiento</li> <li>✓ Las condiciones controladas deben incluir la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las condiciones controladas deben incluir los riesgos de mayor probabilidad e impacto</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos la aprobación de los equipos y la calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos el uso de métodos y procedimientos específicos</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos los requisitos de los registros</li> <li>✓ La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos las validaciones posteriores requeridas</li> </ul>
<p><b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.</li> <li>✓ La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.</li> <li>✓ Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros</li> </ul>
<p><b>7.5.4 Propiedad del cliente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando (No aplica)</li> </ul>
<p><b>7.5.5 Preservación del producto y/o servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos</li> </ul>
<p><b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados</li> </ul>

Fuente: Autor

Por último, se le da un puntaje medio al capítulo 8. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA, debido a que enfatiza cuales son los requisitos de seguimiento, y los métodos en cuestión para la Mejora Continua del Sistema de Calidad.

Este cuenta con una calificación del 28% debido a:

**Tabla 20.** Observaciones del capítulo 8, de la Norma NTCGP 1000:2009

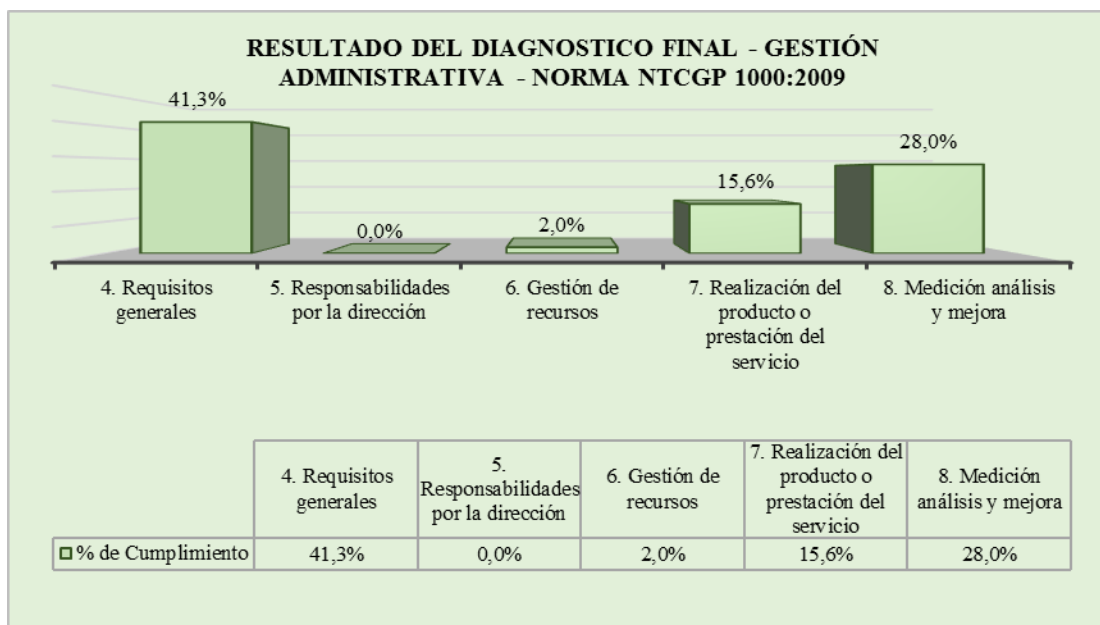
<b>Capítulo 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA Norma NTCGP 1000:2009</b>	<b>Observaciones:</b> ✓ Cumple ○ No Cumple
<b>8.1 Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio</li> <li>✓ La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>✓ La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<b>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información (Encuestas, Grupos Focales, Buzón de Sugerencias, PQR)</li> </ul>
<b>8.2.2 Auditoría interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad</li> <li>✓ La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva</li> </ul>
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia)</li> <li>✓ El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema</li> <li>✓ Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.</li> </ul>
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del</li> </ul>

<b>servicio</b>	producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación
<b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada</li> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente</li> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista</li> <li>✓ La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante la toma de acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso</li> </ul>
<b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del cliente (encuestas tabuladas - satisfacción del cliente)</li> <li>✓ El análisis de datos debe proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (resultados de medición de indicadores)</li> <li>✓ El análisis de datos debe proporcionar información sobre los proveedores (evaluación de proveedores)</li> <li>✓ El análisis de datos debe proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (informes de gestión - seguimiento a mapas de riesgos)</li> </ul>
<b>8.5 MEJORA</b>	
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</li> </ul> <p>Por ejemplo: Análisis de datos - Resultados de auditorías - Resultados de seguimiento y medición de los productos o la prestación del servicio - Resultados de seguimiento y medición de los procesos - Resultados de seguimiento y medición de metas y objetivos - Resultados de la revisión por la dirección - Resultados de la evaluación independiente del Sistema de Control - Gestión de riesgos</p>
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes)</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las causas de las no conformidades</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>para determinar e implementar las acciones necesarias</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas</li> </ul>
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades</li> <li>○ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas</li> <li>✓ Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas</li> </ul>

Fuente: Autor

Posteriormente en la siguiente Gráfica: Resultado del diagnóstico Final en el Área de Gestión Administrativa bajo la Norma NTCGP1000:2009, se observa el porcentaje de cumplimiento de los capítulos de la norma NTCGP1000:2009



**Figura 16.** Resultado del diagnóstico Final en el Área de Gestión Administrativa bajo la Norma NTCGP1000:2009

Fuente: Autor

En las observaciones a continuación, se expone el diagnostico final en el que se incluyen los numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 aplicables a la Alcaldía de Piedecuesta, es decir del

numeral 4 al numeral 8. Cabe resaltar que para calcular el porcentaje de cumplimiento, se empleó el método de puntos de factor.

De igual forma, es importante mencionar que al implementar las observaciones a continuación, se contribuye a una mejora continua y es más factible alcanzar el 100% esperado en el proceso de Gestión Administrativa bajo la norma NTCGP 1000:2009

***Observaciones - Capítulos y observaciones realizadas bajo la norma NTCGP 1000:2009.***

*Capítulo 4. Requisitos Generales – Observaciones:*

Generalidades (4.2.1): La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir el manual de la calidad.

Manual de calidad (4.2.2): Se recomienda crear un Manual de Calidad para implementarlo en el proceso.

*Capítulo 7. Realización del producto o prestación del servicio – Observaciones:*

Planificación de la realización del producto o Prestación del servicio (7.1): Es importante que para lograr un funcionamiento acorde a la Norma NTCGP 1000:2009, exista un manual de calidad acorde a los procesos del área de Gestión Administrativa

Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio (7.2.2): La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, y debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente. Se recomienda que los requisitos establecidos se cumplan a cabalidad, para evitar diferencias entre lo que indica la norma NTCGP 1000:2009 y lo que se implementa en los procedimientos.

Comunicación con el cliente (7.2.3): La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto y/o servicio. Se recomienda mejorar el canal de comunicación con el cliente, Adecuar el mensaje a los clientes, compartir de manera más activa la información, construir una adecuada cultura

comunicativa es vital para la mejora continua.

Control de la producción y la prestación del servicio (7.5.1): la disponibilidad de Información no fue obtenida de una manera sencilla ya que los funcionarios no disponían del tiempo requerido.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (7.5.2): Es importante efectuar una inducción y re inducción del SIGC al equipo de enlaces y al personal en general del proceso de Gestión Administrativa cada vez que se actualice dicho proceso.

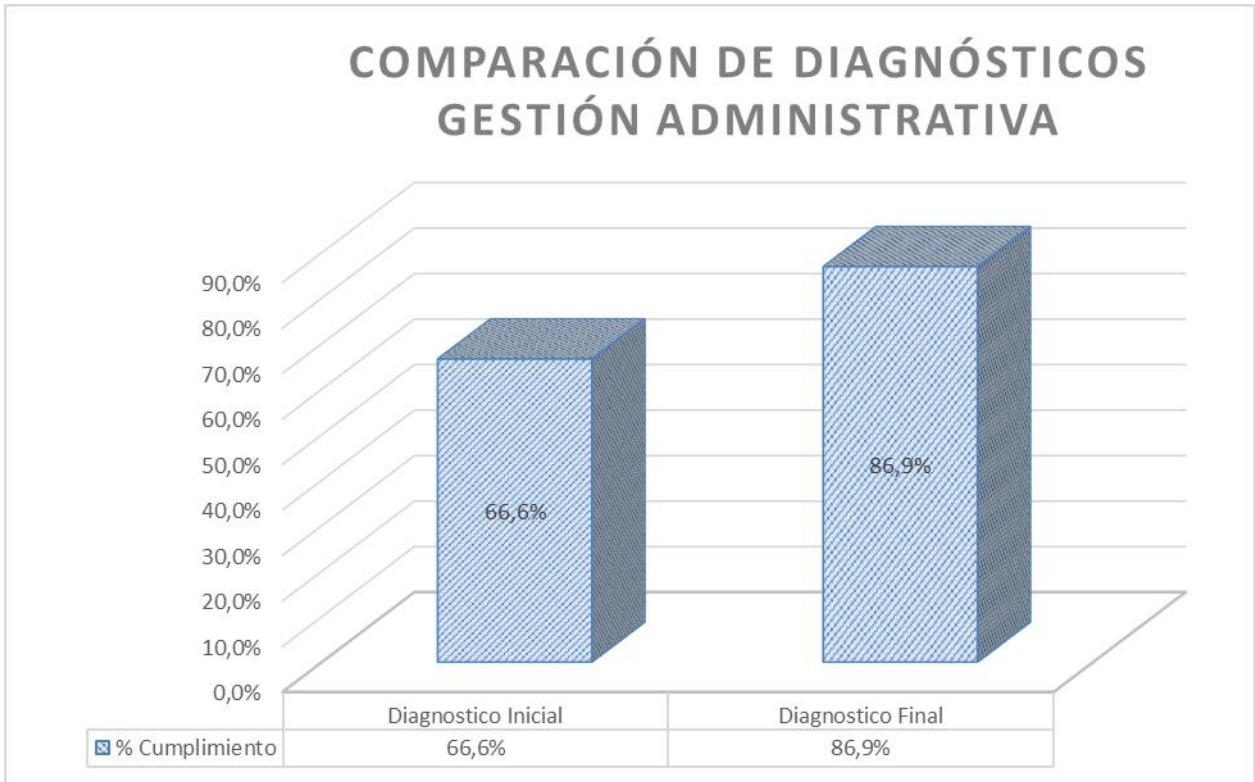
Control de los equipos de seguimiento y de medición (7.6): La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados, porque aunque existen métodos para llevar acabo dichos seguimientos y mediciones, se podrían implementar métodos más efectivos para recibir, tramitar y resolver los procedimientos que hacen parte del área de Gestión Administrativa.

#### *Capítulo 8. Medición, Análisis y Mejora- Observaciones:*

Seguimiento y medición de los procesos (8.2.3): Se debe dar continuidad a los procesos de auditoría interna con el fin de verificar la eficacia en la planeación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Acción preventiva (8.5.3): Se debe diseñar un método de análisis de causas para tratar las no conformidades que se reportaron, además de definir acciones preventivas a raíz de las oportunidades de mejora. De igual forma, Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades.

En la gráfica a continuación, se evidencia un comparativo entre los resultados de la Fase Inicial y la Fase Final, percibiendo la mejora continua para el Área de Gestión Administrativa:



**Figura 17.** Comparación de Diagnósticos Gestión Administrativa

Fuente: Autor

#### **8.4. Formulación de Indicadores**

En el desarrollo del convenio establecido por la Universidad Pontificia Bolivariana y la Alcaldía de Piedecuesta, se formularon los indicadores de acuerdo a la asesoría de la Doctora Laura Duarte con el fin de medir cada área.

Para la formulación de los indicadores, los enlaces UPB se reunieron con los encargados de cada Dependencia, planteándoles posibles y diversos indicadores. Sin embargo, los indicadores elegidos fueron seleccionados basándose en las necesidades de cada área de acuerdo con el encarado correspondiente.


El Tablero de Indicadores contiene:

- Año en el que se realiza el análisis del indicador
- Proceso al cual se le aplica el indicador
- Objetivo del indicador
- Tipo de Indicador: Eficiencia / Eficacia / Efectividad
- Indicador
- Tipo de Meta: Meta de Incremento: 1 / Meta de Mantenimiento: 2
- Meta Esperada: Lo que se espera lograr en la vigencia del indicador
- Responsables
- Frecuencia de Medición: Mensual / Trimestral / Semestral / Anual

#### 8.4.1. Formulación de Indicadores para el Área de Gestión de Talento Humano

Indicadores Seleccionados para el Área de Talento Humano


**Tabla 21.** Indicadores de gestión: Talento Humano


		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO						CÓDIGO: F-IMM-015	
								VERSIÓN: 0.0	
								PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
		Ausentismo Laboral: Medir el número de días no laborados por el personal como consecuencia de incapacidades por accidente de trabajo y enfermedades laborales		Numero de días de Ausentismo	2	15%	Area de Talento Humano - ARL	Anual	
		Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional: Medir el cumplimiento del cronograma del programa de Salud Ocupacional	Eficiencia	(Numero de actividades ejecutadas/Numero de actividades programadas)*100	1	90%	Area de Talento Humano	Anual	
		Cumplimiento plan de formación y capacitación	Eficiencia	(Numero de eventos de formación ejecutados/Numero de eventos de formación planeados)	1	90%	Area de Talento Humano	Anual	
		Cumplimiento de Bienestar Social	Eficiencia	(Numero de eventos de bienestar ejecutados/Numero de eventos de bienestar planeados)*100	1	90%	Area de Talento Humano	Anual	
		Cubrimiento de la Formación y Capacitación de los Funcionarios	Eficacia	(Numero de funcionarios capacitados/Total funcionarios que requieren capacitación)*100	1	90%	Area de Talento Humano	Anual	


Fuente: Autor

Sin embargo, en la Tabla a continuación, se plantean los Indicadores Recomendados para el Área de Talento Humano:

**Tabla 22.** Indicadores de Gestión Recomendados para el Área de Talento Humano

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CÓDIGO: F-MAM-015	
							VERSIÓN: 0.0	
							PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
		Ausentismo Laboral: Medir el número de días no laborados por el personal como consecuencia de incapacidades por accidente de trabajo y enfermedades laborales	Eficiencia	Numero de dias de Ausentismo	2	15%	Area de Talento Humano - ARL	Semestral
		Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional: Medir el cumplimiento del cronograma del programa de Salud Ocupacional	Eficacia	(Numero de actividades ejecutadas/Numero de actividades programadas)*100	1	90%	Area de Talento Humano	Anual
		Cumplimiento plan de formacion y capacitacion	Eficacia	(Numero de eventos de formacion ejecutados/Numero de eventos de formacion planeados)	1	95%	Area de Talento Humano	Anual
		Cumplimiento de Bienestar Social	Eficacia	(Numero de eventos de bienestar ejecutados/Numero de eventos de bienestar planeados)*100	1	90%	Area de Talento Humano	Semestral
		Cubrimiento de la Formacion y Capacitacion de los Funcionarios	Eficacia	(Numero de funcionarios capacitados/Total funcionarios que requieren capacitacion)*100	1	90%	Area de Talento Humano	Semestral

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO														
AÑO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	MEDICIÓN Y EVALUACIÓN											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	
		Numero de dias de Ausentismo	Meta de Mantenimiento	0												
		(Numero de actividades ejecutadas/Numero de actividades programadas)*100	Meta de Incremento	1												
		(Numero de eventos de formacion ejecutados/Numero de eventos de formacion planeados)	Meta de Incremento	1												
		(Numero de eventos de bienestar ejecutados/Numero de eventos de bienestar planeados)*100	Meta de Incremento	1												
		(Numero de funcionarios capacitados/Total funcionarios que requieren capacitacion)*100	Meta de Incremento	1												


		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO									
AÑO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	EVALUACIONES TRIMESTRALES					
						PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	PARCIAL / FINAL	CUMPLIMIENTO
		Numero de dias de Ausentismo	Meta de Mantenimiento	0	Semestral	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		(Numero de actividades ejecutadas/Numero de actividades programadas)*100	Meta de Incremento	1	Anual	0	0	0	0	0	0%
		(Numero de eventos de formacion ejecutados/Numero de eventos de formacion planeados)	Meta de Incremento	1	Anual	0	0	0	0	0	0%
		(Numero de eventos de bienestar ejecutados/Numero de eventos de bienestar planeados)*100	Meta de Incremento	1	Semestral	0	0	0	0	0	0%
		(Numero de funcionarios capacitados/Total funcionarios que requieren capacitacion)*100	Meta de Incremento	1	Semestral	0	0	0	0	0	0%

Fuente: Autor

8.4.2. Formulación de Indicadores para el Área de Gestión Administrativa

Indicadores Seleccionados para el Área de Atención al Ciudadano


**Tabla 23.** Indicadores de gestión: Atención al Ciudadano


		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO						CÓDIGO: F-MAM-015	
								VERSIÓN: 0.0	
								PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	ATENCIÓN AL CIUDADANO-PQR	Numero de Cumplimiento de las PQRS tramitadas	EFFECTIVIDAD	(PQRS TRAMITADAS/ PQRS TOTALES)*100	1	90%	P.U. ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRIMESTRAL	


Fuente: Autor

Sin embargo, en la Tabla a continuación, se plantean los Indicadores Recomendados para el Área de Atención al Ciudadano:

**Tabla 24.** Indicadores de Gestión Recomendados para el Área de Atención al Ciudadano:

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO						CÓDIGO: F-MAM-015	
								VERSIÓN: 0.0	
								PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
	ATENCIÓN AL CIUDADANO-PQR	Numero de Cumplimiento de las PQRS tramitadas	EFFECTIVIDAD	(PQRS TRAMITADAS/ PQRS TOTALES)*100	1	90%	P.U. ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRIMESTRAL	


		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO														
AÑO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	MEDICIÓN Y EVALUACIÓN											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	
		(PQRS TRAMITADAS/ PQRS TOTALES)*100	Meta de Incremento	1												

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO									
AÑO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	EVALUACIONES TRIMESTRALES					CUMPLIMIENTO
						PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	PARCIAL / FINAL	
		(PQRS TRAMITADAS/ PQRS TOTALES)*100	Meta de Incremento	1	TRIMESTRAL	0	0	0	0	0	0%

Fuente: Autor

Indicadores Seleccionados para el Área de Compras e Inventarios


**Tabla 25.** Indicadores de gestión: Compras e Inventarios


		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CÓDIGO: F-JIAM-015 VERSIÓN: 0.0 PAG 1 DE 3		
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
		Nivel de Cumplimiento de las Solicitudes de Mantenimiento	Eficacia	(Numero de solicitudes de mantenimiento tramitadas/Total de solicitudes de mantenimiento presentadas en la Alcaldía de Piedecuesta)*100	1	90%	Área de Compras e Inventarios	Semestral	
		Control al Consumo de Impresiones	Eficiencia	(Cantidad de consumo de papel mes a medir - Cantidad de consumo de papel mes inmediatamente anterior/ Cantidad de consumo de papel mes anterior)*100	2	5%	Área de Compras e Inventarios	Mensual	
		Cumplimiento Entrega de Informes de Inventario	Eficacia	Informes entregados de inventario por departamento en la Alcaldía de Piedecuesta/Numero total de departamentos en la alcaldía de Piedecuesta)*100	1	90%	Área de Compras e Inventarios	Semestral	


Fuente: Autor

Sin embargo, en la Tabla a continuación, se plantean los Indicadores Recomendados para el Área de Compras e Inventarios:

**Tabla 26.** Indicadores de Gestión Recomendados para el Área de Compras e Inventarios

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CÓDIGO: F-JIAM-015 VERSIÓN: 0.0 PAG 1 DE 3		
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
		Nivel de Cumplimiento de las Solicitudes de Mantenimiento	Eficacia	(Numero de solicitudes de mantenimiento tramitadas/Total de solicitudes de mantenimiento presentadas en la Alcaldía de Piedecuesta)*100	1	90%	Área de Compras e Inventarios	Semestral	
		Control al Consumo de Impresiones	Eficiencia	(Cantidad de consumo de papel mes a medir - Cantidad de consumo de papel mes inmediatamente anterior/ Cantidad de consumo de papel mes anterior)*100	2	5%	Área de Compras e Inventarios	Mensual	
		Cumplimiento Entrega de Informes de Inventario	Eficacia	Informes entregados de inventario por departamento en la Alcaldía de Piedecuesta/Numero total de departamentos en la alcaldía de Piedecuesta)*100	1	90%	Área de Compras e Inventarios	Semestral	

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO																
AÑO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	MEDICIÓN Y EVALUACIÓN													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			
		(Numero de solicitudes de mantenimiento tramitadas/Total de solicitudes de mantenimiento presentadas en la Alcaldía de Piedecuesta)*100	Meta de Incremento	1														
		(Cantidad de consumo de papel mes a medir - Cantidad de consumo de papel mes inmediatamente anterior/ Cantidad de consumo de papel mes anterior)*100	Meta de Mantenimiento	0														
		Informes entregados de inventario por departamento en la Alcaldía de Piedecuesta/Numero total de departamentos en la alcaldía de Piedecuesta)*100	Meta de Incremento	1														

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO									
AÑO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE META	META ESPERADA	FRECUENCIA DE EVALUACIÓN	EVALUACIONES TRIMESTRALES					
						PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	PARCIAL / FINAL	CUMPLIMIENTO
		(Numero de solicitudes de mantenimiento tramitadas/Total de solicitudes de mantenimiento presentadas en la Alcaldía de Piedecuesta)*100	Meta de Incremento	1	Semestral	0	0	0	0	0	0%
		(Cantidad de consumo de papel mes a medir - Cantidad de consumo de papel mes inmediatamente anterior/ Cantidad de consumo de papel mes anterior)*100	Meta de Mantenimiento	0	Mensual	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		Informes entregados de inventario por departamento en la Alcaldía de Piedecuesta/Numero total de departamentos en la alcaldía de Piedecuesta)*100	Meta de Incremento	1	Semestral	0	0	0	0	0	0%

Fuente: Autor

## **8.5. Programa de Auditoría Interna**

La organización de la Auditoría Interna, se inicia en las oficinas de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta, siendo la Doctora. Laura Duarte la auditora líder, con miembros adicionales del equipo auditor (enlaces UPB) bajo los criterios de la norma NTCGP 1000:2009, ISO9001:2008, Manual de la calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad decretados por la entidad.

### *8.5.1. Plan de Auditoría Interna*

La auditora líder para contribuir con la divulgación del plan de auditoría, se realizó una retroalimentación y se creó un folleto como instrumento de información para que las diferentes áreas de la Alcaldía de Piedecuesta entendiera de una forma rápida y sencilla las funciones y temas tratados en una auditoría interna.

La auditoría interna tiene como objetivo establecer la implementación eficaz del sistema Integrado de Gestión de calidad para el Área de Gestión de Talento y el Área de Gestión Administrativa conforme a los requisitos determinados por la Norma NTCGP 1000:2009 y los requisitos legales y reglamentarios estipulados por la Administración Municipal de Piedecuesta

A la estudiante Paola Andrea Castellanos Gutiérrez le correspondió pertenecer al equipo auditor del área de Tics y Tecnología.

### *8.5.2. Ejecución de la Auditoría*

La reunión de apertura fue realizada el 1 de Diciembre de 2014 (Ver Anexo 1, Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 1 de Diciembre de 2014).

La estudiante Paola Andrea Castellanos Gutiérrez asistió a la auditoría realizada el 1 de diciembre del 2014 como observador, a su vez recopiló las evidencias de la auditoría interna

mediante entrevistas y la observación directa del proceso de Tics y Tecnología, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados (Ver Anexo 2. Informe de Auditoria):

- (3) No conformidades
- (6) Fortalezas
- (7) Oportunidades de mejora

Fueron identificados 3 aspectos de no conformidad durante la misma auditoria: El primero se debe a que en el desarrollo de la auditoria en el Procedimiento para Soporte y mantenimiento a equipos de cómputo y redes de la alcaldía municipal, no coincide el cronograma planteado el cual es enviado a la Secretaria de Educación, con el tiempo en el que es implementado el procedimiento. Adicionalmente, el formato de registro de soporte a usuarios no se diligencia totalmente, ya que se evidencia que en algunas solicitudes hace falta la firma del funcionario al que se le brindo el soporte. Incumpliendo así el Numeral NTCGP 1000:2009, relacionado: 5.2 Asignar funcionario atenderá la solicitud. 5.4 y 5.7

En segundo lugar para la documentación del Proceso de Mantenimiento Preventivo, Durante el desarrollo de la auditoria se observó que aunque el mantenimiento preventivo se realiza de manera adecuada, el formato que se diligencia no está parametrizado ni se encuentra referencia. Por este motivo los diferentes miembros del equipo, manejan formatos diferentes. Incumpliendo así el Numeral MECI-NTCGP 1000:2009, relacionado: 5.4 Registrar los datos del usuario

Por último se evidenció durante la auditoria que aunque se evidenciaron registros de evaluación de los servicios de soporte y mantenimiento, no se pudo validar la tabulación de los resultados de estas calificaciones frente al servicio del mismo y el respectivo análisis y socialización con el líder del proceso y el equipo. Incumpliendo así el Numeral NTCGP: 1000 – 2004, relacionado: 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, 8.4 ANALISIS DE DATOS.

De igual forma en la ejecución de la auditoria para el Área de Tics y Tecnología, se evidenciaron las siguientes fortalezas:

1. El equipo tomo en cuenta la mayoría de las Oportunidades de mejora recomendadas en la anterior auditoria, logrando un cambio positivo y eficiente en los procesos manejados.

2. Se realizaron capacitaciones al personal de la alcaldía de Piedecuesta donde socializaron el nuevo software a manejar.
3. De manera efectiva y eficaz se realizó la prestación del servicio a la alcaldía de Piedecuesta para atender los requerimientos.
4. El compromiso del equipo frente a mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio
5. La gestión frente a la renovación de la plataforma tecnológica de la entidad
6. La respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios en todos los niveles de la organización

Es preciso mencionar que durante la ejecución de la auditoria para el Área de Tics y Tecnología, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora:

1. Con el nuevo software y antivirus adquiridos por la alcaldía de Piedecuesta, se espera poder llevar de maneja optima registro de la ficha técnica, características y diferentes funcionalidades de los diversos software que se manejan.
2. Realizar la parametrización y referenciación de los diferentes formatos utilizados en los procesos.
3. Realizar un inventario actualizado del software y hardware de la entidad que permita orientar el fortalecimiento y mejoramiento tecnológico de la entidad.
4. Se sugiere realizar e implementar la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación PETIC.
5. Fortalecer el uso de indicadores con previo análisis de su conveniencia y aplicabilidad, de manera tal que permitan ser una mejor herramienta para la mejora continua del sistema.
6. Definir una metodología para la tabulación y análisis de los resultados de la encuesta de la satisfacción de los usuarios, análisis para la toma de decisiones.
7. Realizar la inducción y reinducción a todos los procedimientos obligatorios de la norma (Control de Documentos, Control de Registros, Auditoría Interna, Control del producto y/o servicio no conforme, Acción Correctiva, y Acción Preventiva).

## **9. Conclusiones**

En el transcurso del proceso se evidenció que asignar enlaces de calidad en las diversas áreas de la Alcaldía de Piedecuesta fue fundamental para la comunicación interna y la mejora continua del proceso permitiendo un desempeño efectivo y eficaz.

Al efectuar el diagnóstico inicial se evidenciaron anomalías presentadas en los procedimientos implementados por los estudiantes de desarrollaron la fase I, debido a esto en la segunda fase de este proyecto de grado, se diseñaron procedimientos necesarios, se actualizaron procedimientos creados en la fase I y también se formularon indicadores bajo los criterios establecidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 de los Procesos pertenecientes al Área de Gestión de Talento Humano y el Área de Gestión Administrativa de la Alcaldía de Piedecuesta.

Difundir y socializar la documentación actualizada de los procesos pertenecientes al Área de Gestión de Talento Humano y al Área de Gestión Administrativa, permitió un mayor y mejor conocimiento por parte de los funcionarios sobre actividades pertenecientes y relacionadas a cada área y un mejor resultado de la auditoría interna.

Los indicadores formulados en el este trabajo de grado aportaran a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad regida a los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009, posibilitando monitorear la eficacia de los procesos del Área de Gestión de Talento Humano y del Área de Gestión Administrativa.

Al elaborar el diagnóstico inicial, es decir, las condiciones en las que se recibió cada área, evidenciamos que el Área de Gestión de Talento Humano obtuvo un resultado del 44,44% y el Área de Gestión Administrativa obtuvo un cumplimiento del 66,66%. Se evidencio que efectivamente hubo un plan de mejoramiento en la Fase II para el área de Gestión de Talento Humano ya que se evidencio un porcentaje de cumplimiento del 77% y para el Área de Gestión Administrativa se obtuvo un resultado de cumplimiento del 86,9%.

Finalmente las Auditorías Internas del Área de Tics y Tecnología, Área de Gestión de Talento Humano y Área de Gestión Administrativa facilitaron la identificación de oportunidades de mejoramiento bajo los criterios de la norma NTCGP 1000: 2009, ampliando y mejorando los conocimientos de los estudiantes en procesos y requisitos que se llevan a cabo en una entidad pública como lo es la Alcaldía de Piedecuesta.

## **10. Recomendaciones**

Se recomienda realizar un estudio de causas para manejar las no conformidades que surgieron, de igual forma, precisar acciones preventivas basándose en las oportunidades de mejora. Es decir, al analizar los procedimientos, se identifica cuáles deben ser llevados a cabo para dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social con el propósito de determinar su secuencia, la interacción de estos y su aplicación al interior de la entidad.

Se recomienda constantemente realizar actualizaciones, las cuales son requeridas por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta, con estas actualizaciones la documentación siempre se encontrara vigente permitiendo un mejoramiento continuo del sistema de Gestión de Calidad y a su vez, una las condiciones para la prestación de servicio serán más óptimas y eficaces. Se debe tener en cuenta que al implementar un sistema de gestión de calidad en las áreas de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, garantizaría que los procesos que se llevan a cabo, se manejaran de una mejor manera.

Se debe dar mayor importancia al diseño y a la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las áreas de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa de la Alcaldía de Piedecuesta, ya que dicho sistema hace énfasis en la dinamización de las buenas prácticas de administración de manera eficiente y eficaz, buscando con ello, fundamentalmente, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la alcaldía.

Se recomienda la continua implementación de la Norma Técnica NTCGP 1000:2009, la cual permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público, evaluar y dirigir el desempeño de las diferentes áreas que lo componen en términos de calidad y de satisfacción social, de forma sistemática y transparente.

Para lograr una mejora continua en el desempleo de los diferentes procesos, se recomienda realizar una medición puntual a los indicadores de gestión, logrando de este modo, un análisis

más completo de los resultados y a través de estos, buscar herramientas y/o soluciones para alcanzar dicha mejora. Realizar una inducción y re inducción del SIGC al equipo de enlaces y personal en general para los procesos de Gestión Administrativa y Gestión de Talento.

Se recomienda continua auditoria interna a los procesos realizados en la Alcaldía de Piedecuesta, para validar la efectividad y eficacia en la planeación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

## 11. Cronograma de Actividades

**Tabla 27.** Cronograma de actividades

ESTUDIO DEL PROYECTO	PARTICIPAN	DURACIÓN	AGOSTO (2014)	SEPTIEMBRE (2014)	OCTUBRE (2014)	NOVIEMBRE (2014)	DICIEMBRE (2014)
<b>TRAMITES</b>		2 MESES					
Diagnostico documental: Realizar un inventario documental de todos los documentos que existen por proceso, realizar la revisión y actualización de la documentación del sistema por proceso asignado construyendo los listados maestros de documentos por proceso.	OCI- CALIDAD	2 MESES					
Inducción general al sistema de conceptos generales.	TODAS DEPENDENCIAS	1 MES					
Seguimiento plan anticorrupción, mapas de riesgos, planes de mejora	TODAS DEPENDENCIAS	1 MES					
<b>FUNCIONES</b>							
Inducción enlaces UPB	TODOS EL PERSONAL	1 MES					
Actualización del nomograma	ENLACES DESIGNADOS	3 MESES					
Capacitación indicadores de gestión y procedimientos obligatorios	ENLACES CALIDAD Y PLAN DE DESARROLLO	2 MESES					
<b>OBJEIVOS</b>							
Definir indicadores de gestión para los procesos del sistema	TODOS LOS PROCESOS	1 MES					
Definir controles preventivos y correctivos al sistema	TODOS LOS PROCESOS	1 MES					
Capacitación auditoria interna de calidad	TODOS LOS PROCESOS	1 MES					
Auditoria interna de calidad 2014	TODOS LOS PROCESOS	1 MES					

Fuente: Autores

**Tabla 28.** Descripción de Actividades

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	ETAPAS
Revisar el estado inicial de los procesos que se realizan en las áreas de Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano dentro de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir capacitaciones para socializar el estado actual, caracterización y contextualización de las actividades generadas en la Alcaldía Municipal.</li> <li>- Conocer las actividades se van a llevar a cabo durante la ejecución del proyecto.</li> <li>- Realizar lista de Chequeo con base en la Norma para saber el estado actual de los procesos.</li> <li>- Firmar convenio con la Alcaldía para realizar el proyecto.</li> </ul>	Diagnóstico Inicial
Actualizar, Diseñar y Documentar los procedimientos, la documentación y soportes del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistar a los funcionarios para revisar y actualizar los documentos de cada procedimiento.</li> <li>- Identificar si el procedimiento que realiza corresponde con el planteado en la caracterización del documento.</li> <li>- Firmar las actas de reunión para dejar evidencias del</li> </ul>	Documentación

Administrativa y Gestión de Talento Humano	trabajo realizado. - Socializar con cada funcionario las modificaciones realizadas.	
Participar como auxiliar en la Auditoría Interna para el área de Tics y Tecnología, a cargo de la profesional de la Alcaldía de Piedecuesta: La Dra. Laura Duarte.	- Participar en la Auditoría Interna para verificar y evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad se está implementando y manteniendo de manera eficaz, eficiente y efectiva conforme a los requisitos de la norma.	Auditoria
Generar informes de las acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de la auditoría interna de calidad.	- Elaborar el informe de la auditoria, describiendo las inconformidades, aspectos por mejora y fortalezas encontradas en el proceso de auditoría.	Plan de Mejora
Proponer indicadores necesarios para la gestión y control del área Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano dentro de la Alcaldía de Piedecuesta	- Formular indicadores de gestión para el control del área Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano	Propuesta
Capacitar y Socializar todos los procesos y resultados del SIGC (MECI-Calidad) al personal de la administración municipal	- Realizar una socialización de las mejoras sugeridas a los procesos, y realizar una lista de chequeo del estado actual de los procedimientos.	Seguimiento

Fuente: Autor

## Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Bucaramanga (s.f.). *Nuestro Municipio*. Recuperado el 25 de septiembre de 2014, de [http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com\\_content&view=article&id=248&Itemid=207](http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=248&Itemid=207)

Alcaldía Mayor de Bogotá & DAFP (2007). *Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP: 1000:2004*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad/GuiaArmonizacionMECICALIDAD.pdf>

DAFP (s.f.). *Formularios*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=579](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=579)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2007) *Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas*. Recuperado el 13 de Agosto de 2015 de [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=1004](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=1004)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnostico para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diseño para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Planeación para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004

Departamento Administrativo de la Gestión Pública:  
[http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1435](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1435)

Dirección de Control Interno y Racionalización de Tramites (2010). *Cuadernillo Orientador Frente a la Actualización de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública a su versión 2009*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, de [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=591](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=591)

Unidad de Planeación Rural Agropecuaria (2013). Norma Técnica de Calidad para la Gestión Publica NTCGP 1000:2009. Recuperado el 19 de Julio de 2015, de <http://www.upra.gov.co/documents/10184/11174/UPRA-contexto-+sistema-gestion-Calidad.pdf/01ea7be6-96fe-4904-8c49-518a22e10e75>

Universidad del Atlántico (2009). Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Recuperado el 20 de Septiembre de 2015, de: <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

EducarChile (2009). Control de Calidad. Recuperado el 23 de Septiembre de 2015, de <http://ww2.educarchile.cl/Portal.Base/Web/verContenido.aspx?ID=196022>

Alcaldía de Piedecuesta (2007). Proceso de Talento Humano. Recuperado el 21 de Septiembre de 2015, de [http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1216:proceso-talento-humano&catid=76:uncategorised&Itemid=27](http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=1216:proceso-talento-humano&catid=76:uncategorised&Itemid=27)

Definición ABC (2015). Documento. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de: <http://www.definicionabc.com/general/documento.php>

Definición ABC (2015). Procedimiento. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de:  
<http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>

Gerencie (2015). Auditoria Interna. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de:  
<http://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>

Instituto de Auditores Internos del Perú (2007). Auditoria Interna. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de: [http://www.iaiperu.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=80:i-que-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40](http://www.iaiperu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=80:i-que-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40)

Icontec (2009). Gestión de la Calidad. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de:  
<http://www.icontec.org/index.php/es/home/certificacion-sistema/tipos-de-certificados-que-le-pueden-interesar/50-colombia/certificacion-sistema/333-gestion-de-la-calidad-ntcgp-1000>

Icontec (2009). Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015, de: <http://www.icontec.org/index.php/pt/tipos-de-certificados-que-le-pueden-interesar/50-colombia/certificacion-sistema/333-gestion-de-la-calidad-ntcgp-1000>

ICONTEC. NTCGP 1000:2009. Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos

LA IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TURBACO (Bolívar; Colombia) BASADO EN LA NORMA TECNICA NTCGP 1000:2009

NTC ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad

O'Reilly Crespo Giraldo. (2011, mayo 13). *Una definición de calidad*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>

Soluciones SIG (s.f.). *Mapa de Procesos*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de <http://www.solucionessig.com/portal/mapa-de-procesos>


Universidad Pontificia de Bucaramanga (s.f.). Recuperado el 25 de septiembre de 2014, de [http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital\\_26888.pdf](http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_26888.pdf)

Vergara Rodríguez, A.Y. (2013). *Implementación y auditoría del sistema de gestión*. Universidad Pontificia de Bucaramanga. Recuperado el 25 de septiembre de 2014, de [http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital\\_22784.pdf](http://biblioteca.upbbga.edu.co/docs/digital_22784.pdf)

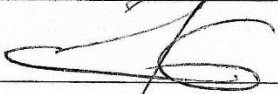

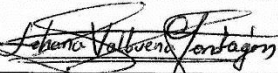
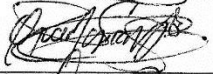
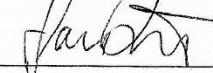
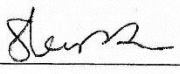
Departamento Administrativo de la Función Pública (2010). Cuadernillo Orientador frente a la Actualización de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública Versión 2009, de: [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=591](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=591)

**Anexos**

**Anexo 1. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 1 de Diciembre de**


 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE</b>	Código: F-MAM 007
		Versión: 0.0
		Página 1 de 1

FECHA DE REUNIÓN: Dic 1 / 2014	PROCESO: TICS- Tecnología.
APERTURA: <input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE: <input type="checkbox"/>

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Martha Cristina Garcia U.	Apoyo Sistemas	Martha Cristina Garcia U.
Oscar Leonel Porras B.	Ing Soporte.	oscarbuc@hotmail.com
Cristina Isabel James G.	Ing Sistemas	
Jhon Jairo Quezada	Ing Sistemas	
Paola Castellanos.	Estudiante UPB	Paola Andrea *
Johana Katherine Valbuena	Estudiante UPB	
Oscar Mojica Ruy	A.T SUIT	
JACRA DUARTE	AUDITOR LIDER	
Sharon Pareda	Estudiante	

Código: F-MAM007	Versión: 0.0	Página 1 de 1
Elaboró: GSC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

## Anexo 2. Informe de Auditoría

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: F-MAM-008
		Versión: 0.0
		Página 95 de 106
<b>Organización:</b> Alcaldía de Piedecuesta		
<b>Proceso:</b> Gestión de TICS		
<b>Auditados:</b> Equipo TICS - Tecnología		
<b>Áreas auditadas:</b> TICS		<b>Fechas de auditoría:</b> 1 de Diciembre del 2014
<b>Auditor Líder:</b> Laura Mercedes Duarte Auditora HSEQ		<b>Miembros adicionales del equipo auditor:</b> Paola Andrea Castellanos Gutierrez

### 1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Determinar la eficaz implementación del sistema Integrado de Gestión de calidad del proceso Gestión de Infraestructura con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y con los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta.
- Verificar la disponibilidad y cumplimiento de la documentación en las diferentes áreas.
- Identificar oportunidades de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

TICS - Tecnología

### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y demás documentos del sistema Integrado de Gestión de calidad establecidos para el proceso TICS.

### 4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Los líderes del proceso y su equipo de apoyo tienen alto sentido de compromiso con las actividades correspondientes a la secretaría según su área de desempeño.

Los líderes del proceso han tomado en cuenta las oportunidades de mejora planteadas en la anterior auditoría para mejorar las actividades correspondientes a su área de desempeño.

En general se evidenciaron:  
 (3) No conformidades  
 (6) Fortalezas  
 (7) Oportunidades de mejora

## 5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

<b>No conformidad No.: 1</b>	Menor	Mayor
<b>Proceso: TICS - Tecnología</b>	<b>Numeral NTCGP 1000:2009, relacionado: 5.2</b> Asignar funcionario atenderá la solicitud. 5.4 y 5.7	
<b>Documento Ref.: SOPORTE Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y REDES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL</b>		
<b>Detalles de No conformidad:</b> En el desarrollo de la auditoria en el procedimiento para Soporte y mantenimiento a equipos de cómputo y redes de la alcaldía municipal, no coincide el cronograma planteado el cual es enviado a la Secretaria de Educación, con el tiempo en el que es implementado el procedimiento. Adicionalmente, el formato de registro de soporte a usuarios no se diligencia totalmente, ya que se evidencia que en algunas solicitudes hace falta la firma del funcionario al que se le brindo el soporte.		
<b>No conformidad No.: 2</b>	Menor	Mayor
<b>Proceso: TICS - Tecnología</b>	<b>Numeral MECI-NTCGP 1000 :2009, relacionado: 5.4</b> Registrar los datos del usuario	
<b>Documento Ref.: Mantenimiento Preventivo</b>		
<b>Detalles de No conformidad:</b> Durante el desarrollo de la auditoria se observó que aunque el mantenimiento preventivo se realiza de manera adecuada, el formato que se diligencia no está parametrizado ni se encuentra referencia. Por este motivo los diferentes miembros del equipo, manejan formatos diferentes.		
<b>No conformidad No.:3</b>	Menor	Mayor
<b>Proceso: TICS - Tecnología</b>	<b>Numeral NTCGP: 1000 – 2004, relacionado: 8.2.1</b> SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, 8.4 ANALISIS DE DATOS.	
<b>Documento Ref.:</b> Norma NTCGP 1000:2009 E ISO9001:2008		
<b>Detalles de No conformidad:</b> Durante la auditoria a pesar que se evidenciaron registros de evaluación de los servicios de soporte y mantenimiento, no se pudo validar la tabulación de los resultados de estas calificaciones frente al servicio mismo y el respectivo análisis y socialización con el líder del proceso y el equipo.		

## 6. OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

**FORTALEZAS**

1. El equipo tomo en cuenta la mayoría de las Oportunidades de mejora recomendadas en la anterior auditoria, logrando un cambio positivo y eficiente en los procesos manejados.
2. Se realizaron capacitaciones al personal de la alcaldía de Piedecuesta donde socializaron el nuevo software a manejar.
3. De manera efectiva y eficaz se realizó la prestación del servicio a la alcaldía de Piedecuesta para atender los requerimientos.
4. El compromiso del equipo frente a mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio
5. La gestión frente a la renovación de la plataforma tecnológica de la entidad
6. La respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios en todos los niveles de la organización

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Con el nuevo software y antivirus adquiridos por la alcaldía de Piedecuesta, se espera poder llevar de maneja optima registro de la ficha técnica, características y diferentes funcionalidades de los diversos software que se manejan.
2. Realizar la parametrizacion y referenciacion de los diferentes formatos utilizados en los procesos.
3. Realizar un inventario actualizado del software y hardware de la entidad que permita orientar el fortalecimiento y mejoramiento tecnológico de la entidad.
4. Se sugiere realizar e implementar la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación PETIC.
5. Fortalecer el uso de indicadores con previo análisis de su conveniencia y aplicabilidad, de manera tal que permitan ser una mejor herramienta para la mejora continua del sistema.
6. Definir una metodología para la tabulación y análisis de los resultados de la encuesta de la satisfacción de los usuarios, análisis para la toma de decisiones.
7. Realizar la inducción y reinducción a todos los procedimientos obligatorios de la norma (Control de Documentos, Control de Registros, Auditoría Interna, Control del producto y/o servicio no conforme, Acción Correctiva, y Acción Preventiva).

**7. REUNION DE CIERRE**


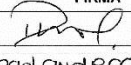
<b>Firma del auditor líder:</b>	<b>Firma del Auditado:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

Código: F-MAM-008	Versión: 0.0	Página 97 de 106
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC






**Anexo 5. Revisión y Corrección de Procedimientos para el Área de Gestión de Talento Humano**

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION		Código: F-MAM-001	
				Versión: 1.0	
				Página 1 de 2	
ACTA N°					
OBJETIVO: Revisión & corrección de procedimientos para el Área de Talento Humano.					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
30 Sep 2014	10:00 am	12:00 m	Área de Talento Humano	X	
PARTICIPANTES					
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA		
DIANA M. PINTO SUAREZ	talentohumano@calcedonpedecuesta.gov.co	3134110469			
Paola Andrea Castellanos G	paola.castellanos@upb.edu.co	3016366592	paolandrea.		
Código: F-MAM-001	Versión: 1.0		Página 1 de 2		
Elaboró: SGC	Revisó: SGC		Aprobó: SGC		

COPIA CONTROLADA




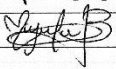
**Anexo 7. Revisión y Corrección de los Procedimientos y Formatos de Nomina**

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION		Código: F-MAM-001	
				Versión: 1.0	
				Página 1 de 2	
ACTA N°					
OBJETIVO: Reunion y correccion de los procedimientos y formatos.					
FECHA (dd/mm/aa) 21 octubre 2014.	HORA INICIO: 10:30 am	HORA FINAL:	LUGAR Oficina Nomina, Pensiones y Cesantias.	INTERNO x	EXTERNO
PARTICIPANTES					
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA		
Paola Andrea Castellanos	paola.castellanos@upb.edu.co	3016366542	Paola Andrea		
Gloria Sofía Cobos Díaz	Gloria3922@hotmail.com	3142906468	Gloria S. Cobos Díaz		
Martha Cecilia Junaco Duran	mjunaco@hotmail.com	3166090101	marce@junaco		
Código: F-MAM-001 Elaboró: SGC		Versión: 1.0 Revisó: SGC		Página 1 de 2 Aprobó: SGC	

COPIA CONTROLADA




**Anexo 9. Revisión y Corrección del Tablero de Indicadores para PQRS**

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION		Código: F-MAM-001	
				Versión: 1.0	
				Página 1 de 2	
<b>ACTA N°</b>					
OBJETIVO: Revisión y Corrección del tablero de indicadores.					
FECHA (dd/mm/aaa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
19 Nov 2014.	4:00 pm	6:00 pm.	Area de PQRS.	X	
<b>PARTICIPANTES</b>					
NOMBRE		CORREO		CELULAR	FIRMA
Paola Andrea Castellanos.		paola.castellanos@upb.edu.co		3016366592.	PaolAndrea.
Mayuli Buenhora Rodriguez		pqrs@ alcaldia de piedecuesta.gov.co		3125599271.	
Código: F-MAM-001		Versión: 1.0		Página 1 de 2	
Elaboró: SGC		Revisó: SGC		Aprobó: SGC	


COPIA CONTROLADA

**Anexo 10. Revisión y Corrección del Tablero de Indicadores para Compras e Inventario**

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA		ACTA DE REUNION		Código: F-MAM-001	
				Versión: 1.0	
				Página 1 de 2	
<b>ACTA N°</b>					
OBJETIVO: Revisión y corrección del tablero de indicadores, para compras e inventarios.					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
21 Nov. 2014.	3:00 pm	6:00 pm.	Area de compras e inventarios	X.	
<b>PARTICIPANTES</b>					
NOMBRE		CORREO		CELULAR	FIRMA
Zola C. Garcia J		zogarciar2010@hotmail.com		318-5372477	Zola C. Garcia
Paola Andrea Castellanos G.		paola.castellanos@up.edu.co		3016366542	Paola Andrea
Código: F-MAM-001		Versión: 1.0		Página 1 de 2	
Elaboró: SGC		Revisó: SGC		Aprobó: SGC	

COPIA CONTROLADA

**Anexo 11. Entrega de Documentación de los procesos de Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano en la Oficina de Control Interno**

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	ACTA DE REUNION	Código: F-MAM-001
		Versión: 1.0
		Página 1 de 2

ACTA N°					
OBJETIVO:					
Entrega de Documentación de los procesos: Gestión Administrativa y Gestión Talento Humano					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
18 DIC 2014.	4:00 pm	5:00 pm	Oficina de Control Interno.	X	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Paola Andrea Castellanos G.	papla.castellanos@opbedu.co	3016366592	Paolandra
Wency Gonzalez Gamero	Wgonzalez.1@huma.com	3127448702	Wency Gonzalez Gamero

Código: F-MAM-001	Versión: 1.0	Página 1 de 2
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC