

**REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA
INTEGRADO DE CONTROL DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA EN LOS
PROCESOS: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN Y
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN BASADOS EN LA NORMA NTCGP 1000: 2009**

MARLYN GERALDIN MUÑOZ VARGAS

ID: 176283

GLADYS ELENA RUEDA BARRIOS

DIRECTORA DEL PROYECTO



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2015

Dedicatoria

Dedico este proyecto de grado primero a Jehová Dios por regalarme la vida y la sabiduría necesaria para la elaboración de este proyecto, por haberme permitido cumplir todas mis metas.

En segundo lugar a mi madre Adelaida Vargas García por ser el apoyo incondicional en todo este proceso, por ser el motor de mi vida, por todo el amor y paciencia brindada durante todo este tiempo, a mi padre Juan de la cruz Muñoz Nova por inculcarme siempre buenos principios, enseñarme a valorar y amar el estudio como herramienta para salir adelante. Es por ellos que soy lo que soy ahora y algún día todo ese esfuerzo será recompensado.

A todos mis familiares y amigos por haber creído en mí, por la motivación que me daban para continuar siempre que me decían que estaban orgullosos. De verdad sin su cariño y muestras de amor no habría sido igual.

Agradecimientos

A Jehová mi Dios con el cual estoy infinitamente agradecida por permitirme culminar esta etapa de mi vida, a mis padres y familiares quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

Agradezco también a mis compañeros de carrera por el empeño y compromiso que mostraban en todo este proceso de formación como ingenieros industriales.

También agradezco a la Doctora Laura Duarte por compartir todos sus conocimientos, que con paciencia y tolerancia hizo que este proyecto culminara con éxito, a todos los funcionarios encargados del área Gestión de la Comunicación y Tic por la amabilidad, confianza y actitud para colaborar en mi proceso.

A mi directora de Proyecto la Dra. Gladys Elena Rueda Barrios por guiarme y motivarme en la realización de mi tesis, A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad la cual me abrió sus puertas y me preparó integralmente para un futuro competitivo

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	12
1. Generalidades de la Empresa.....	14
1.1. Datos Generales	14
1.2. Reseña Histórica del Municipio.....	15
1.3. Direccionamiento Estratégico de la Alcaldía.....	17
1.4. Área de Trabajo.....	19
1.4.1. Proceso Tecnologías de la Información y de la Comunicación	19
1.4.2. Proceso Gestión de la Comunicación.....	20
2. Delimitación del Problema	22
3. Antecedentes.....	24
4. Justificación	26
5. Objetivos.....	28
5.1. Objetivo General.....	28
5.2. Objetivos Específicos.....	28
6. Marco Teórico	30
6.1. Calidad	30

6.2.	Sistema de gestión de calidad	30
6.3.	Beneficios de un Sistema de Gestión de calidad	32
6.4.	Principios de Gestión de calidad.....	33
6.5.	Normatividad aplicable a las Instituciones Publicas.....	34
6.5.1.	Norma NTCGP 1000:2009.....	34
6.5.2.	Ley 87 1993.....	35
6.5.3.	Ley 872 de 2003.....	36
6.5.4.	Decreto 1599 de 2005	37
6.6.	Sistema de control interno, gestión de la calidad y desarrollo administrativo.....	37
6.7.	Mapa de procesos.....	38
7.	Resultados del Proyecto.....	40
7.1.	Primera Etapa: Diagnóstico Inicial	40
7.1.1.	Socialización	40
7.1.2.	Convenio	40
7.1.3.	Campo de acción	40
7.1.3.1.	Formatos para los procedimientos	41
7.1.4.	Criterios para la elaboración de la lista de chequeo	42
7.1.5.	Diagnóstico Inicial por procesos	43
7.1.5.1.	Proceso Tecnologías de la Información y de la Comunicación: Diagnóstico Inicial Según la Norma NTCGP 1000:2009.	43

7.1.5.1.1	Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Tecnologías de la Información y de la Comunicación	44
7.1.5.2.	Proceso Gestión de la Comunicación: Diagnóstico Inicial Según la Norma NTCGP 1000:2009.....	46
7.1.5.2.1.	Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Gestión de la Comunicación.....	47
7.2.	Segunda etapa: Documentación.....	49
7.2.1.	Revisión.....	54
7.2.2.	Identificación.....	55
7.2.3.	Socialización	56
7.3.	Tercera etapa: Auditoría	56
7.4.	Cuarta etapa: Plan de Mejora.....	61
7.5.	Quinta etapa: Diagnóstico Final.....	65
7.5.1.	Diagnóstico Final Según la Norma NTCGP 1000:2009	65
7.5.2.	Análisis del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Tecnologías de la Información y de la Comunicación	66
7.5.3.	Diagnóstico Final Según la Norma NTCGP 1000:2009	68
7.5.4.	Análisis del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 para el área Gestión de la Comunicación.....	70
7.6.	Sexta Etapa : Propuesta para el área de TIC	72
8.	Conclusiones.....	74

Revisión, actualización y propuesta de mejora del sistema integrado de control del municipio...	7
9. Recomendaciones	76
Bibliografía	77
ANEXOS.....	79

Lista de Tablas

	Pág.
<i>Tabla 1.</i> Gabinete Municipal Equipo de Trabajo.....	15
<i>Tabla 2.</i> Criterios de Evaluación.....	42
<i>Tabla 3.</i> Lista de Chequeo para el Diagnóstico TIC	43
<i>Tabla 4.</i> Lista de Chequeo para el Diagnóstico Prensa.....	46
<i>Tabla 5.</i> Diagnóstico Final TIC	65
<i>Tabla 6.</i> Diagnóstico Final Prensa	69
<i>Tabla 7.</i> Indicador de Mantenimiento	72
<i>Tabla 8.</i> Indicador de soporte.....	73

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Organigrama.....	18
<i>Figura 2.</i> Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	31
<i>Figura 3.</i> Fases implementación de un sistema de gestión de calidad.....	32
<i>Figura 4.</i> Mapa de procesos.....	39
<i>Figura 5.</i> Formato del Procedimiento	41

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Revisión, actualización y propuesta de mejora del sistema integrado de control del Municipio de Piedecuesta en los procesos: Tecnologías de la Información y de la Comunicación y gestión de la comunicación basados en la Norma NTCGP 1000: 2009.

AUTOR(ES): MARLYN GERALDIN MUÑOZ VARGAS

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): GLADYS ELENA RUEDA BARRIOS

RESUMEN

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. Por lo anterior, La Alcaldía Municipal de Piedecuesta en convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana realizó un plan de apoyo para la revisión del sistema de calidad. Dentro del marco de este convenio se describe el desarrollo de un plan de apoyo a la organización con la revisión, actualización y propuesta de mejora del sistema integrado de control del Municipio en las áreas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Gestión de la Comunicación bajo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009, con el fin de fortalecer la entidad en aspectos de control y mejora de cada uno de sus procesos. Inicialmente se revisa el estado preliminar de los procesos que se realizan en el área, Con base en los resultados se actualiza toda la documentación pertinente. El paso siguiente una vez actualizado el sistema, fue la realización de la auditoría siguiendo el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, con el fin de identificar las posibles inconformidades dentro del área de Tecnologías de la información y de la Comunicación y Movilidad, con ello realizar los informes de la auditoría para generar los reportes de las acciones correctivas y preventivas que se deben implementar. Finalmente, se formulan indicadores necesarios para la gestión y control del área de TIC dentro de la Alcaldía de Piedecuesta y un diagnóstico final el cual muestra el avance que tuvo el área en el Sistema de Gestión de Calidad; todo lo hecho anteriormente fue regulado bajo el área de control interno de la Alcaldía.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Revision, update and proposed improvements on the Town\'s Integrated Control System regarding the following procedures: Information & Communications Technology and Communication Management under the guidelines of the NTCGP 1000: 2009

AUTHOR(S): MARLYN GERALDIN MUÑOZ VARGAS

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: GLADYS ELENA RUEDA BARRIOS

ABSTRACT

The City Hall of Piedecuesta is a public sector entity, interested in meeting the needs and expectations of the town\'s community through an effective and opportune delivery of services, and the formulation, execution and monitoring of the proper development of the projects and programs in compliance with the MDP (Municipal Development Plain). Regarding the previously mentioned, the city hall in an agreement along with the UPB (Universidad Pontificia Bolivariana) implemented a supporting plan to look over the quality system; this agreement includes the description of a support plan development for the organization, along the review, update and proposed improvements on the MCIS (Municipal Control integrated System) regarding the Information & Communications technology and Communication Management under the guidelines of the NTCGP 1000: 2009, in order to strengthen specific areas in the organization as it is the control in order to solidify its procedures. First the initial state of the process taking place in the area is checked, based on the results all relevant documentation is updated. The next step after updated the system was the audit following the operation of the quality management system, in order to identify possible disagreements within the area of Information Technology and Communication and Mobility, thereby perform the audit reports to generate reports of corrective and preventive actions to be implemented. Finally, indicators necessary for the management and control of Tic area within the Municipality of Piedecuesta and a final diagnosis which shows the progress that took the area in the Quality Management System are formulated; everything was done before regulated under the area of internal control of the city hall.

KEYWORDS: Quality. Quality Management System, NTCGP 1000, Standard Model of Internal Control

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Actualmente es muy importante para las instituciones públicas cumplir con las normas y decretos que establece la ley, uno de ellas el Artículo 6 de la ley 872 de 2003 en 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 y para regularlo se establece la norma NTCGP 1000:2009 que está dirigida a todas las entidades para medir y mejorar el desempeño de estas, respondiendo a las necesidades de los clientes, es por esto que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad ya que estos regulan y controlan los productos o procedimientos que se realizan en las empresas.

La Alcaldía Municipal de Piedecuesta, ha implementado dentro de su sistema de Gestión de calidad la NTCGP 1000:2009, con el fin de estandarizar sus procedimientos y cumplir con la reglamentación establecida por la ley, de esta forma brindar un óptimo servicio a los ciudadanos.

Este estudio abarca la preparación que debe realizar la Alcaldía Municipal de Piedecuesta, en apoyo con la Universidad Pontificia Bolivariana, para la revisión, actualización y propuesta de mejora del sistema integrado de control en las áreas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Gestión de la Comunicación bajo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009, puesto que este trabajo es la continuación de la FASE I realizada en el primer semestre del año 2014. En esa primera fase, se observaron y evaluaron las actividades que desarrollan en las áreas mencionadas anteriormente.

Con el fin de sustentar que se está llevando un buen funcionamiento dentro de las entidades públicas se requiere de un proceso de certificación, que lo realiza una entidad externa a la institución que desee certificarse en calidad, de este modo se inicia una preparación para recibir dicho certificado, A lo largo de este documento se desarrollará todo el proceso mencionado anteriormente realizado en la Alcaldía de Piedecuesta y se plantearán propuestas de mejora para llevar un control y un seguimiento a todos los procesos con el fin realizar mejora continua en procesos y obtener así la certificación en Calidad por parte de ICONTEC.

1. Generalidades de la Empresa

1.1. Datos Generales

Nombre de la Empresa: Alcaldía de Piedecuesta, Santander

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

Nit: 890.205.383

PBX: (57+7) 6 561529

Correo Electrónico: contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co

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

Actividad Económica: Es una entidad del sector público, interesada en satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad de Piedecuesta 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, 2014)

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. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

El equipo de trabajo de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta está dirigido como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Gabinete Municipal Equipo de Trabajo

ÁNGEL DE JESÚS BECERRA AYALA Alcalde Popular	
FANY SINUCO RUEDA Gestora Social	
MIRYAM 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 RODRIGUEZ JAIMES Secretario de Educación	

Fuente: Plan de desarrollo de Piedecuesta 2012-2015

1.2. Reseña Histórica del Municipio

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 socio-ambientales 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 "Piedecuesta", 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, 2014)

1.3. Direccionamiento Estratégico de la Alcaldía

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. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

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,

Funciones de la Alcaldía Municipal

- ✓ 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.

1.4. Área de Trabajo

El desarrollo de este proyecto de grado se hará con el proceso de Tecnologías de la Información y de la Comunicación que pertenece a la Secretaria de Hacienda y al Despacho del Alcalde y el proceso de Gestión de la Comunicación perteneciente también al Despacho del Alcalde.

1.4.1. Proceso Tecnologías de la Información y de la Comunicación

A continuación se presenta la Misión y Visión correspondientes al área de Tic.

Misión

Dirigir, administrar y desarrollar las políticas financiera, económica, fiscal y presupuestal del Municipio de Piedecuesta, en todos sus componentes, bajo los principios de confianza, transparencia, diálogo, objetividad, equidad y legitimidad, con alto grado de responsabilidad en el manejo de las rentas y gastos del Municipio; de conformidad con la Constitución, la Ley y demás normas concordantes; con el fin de asegurar la financiación de los programas y proyectos de inversión pública, enmarcados en el Plan de Desarrollo “El Contrato con la Gente”, que permitan alcanzar los objetivos y metas de transformación de las condiciones de vida de la población, garantizar el equilibrio económico y la sostenibilidad de las finanzas del Municipio de Piedecuesta. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

Visión

La Secretaría de Hacienda y del Tesoro Público del Municipio de Piedecuesta será reconocida como modelo de gestión de las finanzas públicas territoriales, por su transparencia en el manejo de recursos públicos, excelencia en la ejecución de procesos internos y un talento humano con unidad de propósito y comprometido con su labor, a través de decisiones y actuaciones enmarcadas en una apuesta por el mejoramiento continuo de su desempeño y la satisfacción de sus clientes internos y externos. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

1.4.2. Proceso Gestión de la Comunicación

En seguida se presenta la Misión y Visión del área de Gestión de la Comunicación

Misión

Establecer, manejar y difundir la imagen Institucional de la Administración Municipal de Piedecuesta a la comunidad y al interior de la entidad, a través de medios, publicaciones, programas televisivos, radiales o informáticos de interés, así como los eventos y actividades de divulgación e integración social. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

Visión

Seremos una oficina con proyección local, departamental y Nacional que permitirá que los actos administrativos del alcalde de Piedecuesta sean conocidos y que generen opinión. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014)

2. Delimitación del Problema

El Municipio de Piedecuesta tiene un importante polo de desarrollo, el cual ha pasado casi inadvertido en la historia reciente, se trata de la presencia de instituciones y centros de investigación científica, en temas de geología, materiales, suelos, petróleo, minerales y salud; además de otras ciencias básicas y aplicadas.

La administración Municipal en el Segundo semestre de 2013 soportado con estudiantes de practica de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana realizó un diagnóstico inicial, documentación, implementación y auditoria interna en todas sus áreas 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.

Dando continuidad al proyecto mencionado anteriormente, surge la necesidad de realizar un plan de mantenimiento y mejora continua acorde con los lineamientos definidos por el sistema integrado de Control del Municipio (MECI), ya que en el estudio realizado no se llegó hasta la etapa de auditoría y esta es necesaria para llevar un seguimiento a los procesos que se llevan a cabo dentro la Alcaldía Municipal, para ello se apoyara nuevamente de un grupo de Estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana a quienes se les asignaran diferentes áreas de la Alcaldía

Municipal, el presente trabajo pretende documentar como se realizó el proceso de la mejora continua en las áreas de Gestión de la Comunicación y TIC.

Este proyecto servirá para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la norma e identificar posibles errores que se puedan venir presentando. Se evaluará de manera especial, la mejora continua de cada proceso. Esta auditoría es una herramienta fundamental para saber si los funcionarios de la Alcaldía Municipal están cumpliendo o no, con los requisitos legales.

3. Antecedentes

En Colombia la Veeduría Distrital de Bogotá en asocio con la Universidad de Los Andes, desarrolló una guía para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) con un enfoque sistémico, con el fin de mostrar la conexión entre este y el Sistema de Calidad de la Gestión Pública. (Veeduría Distrital de Bogotá, 2007)

A partir de su adopción en las diferentes instituciones del estado se han realizado diversos estudios en los cuales se ha sistematizado la experiencia.

En Palmira, Valle; se hizo un trabajo sobre la evaluación del impacto del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad; teniendo como resultado un impacto favorable en el desarrollo de la gestión de cada entidad. (Cárdenas Mapura, 2012)

En la Universidad Pontificia Bolivariana, se han realizado varios trabajos donde se han abordado temas como; diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad; bajo la modalidad de práctica y tesis de grado.

Dentro de los cuales podemos encontrar el *“Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la notaria segunda de Floridablanca bajo la norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000”*, donde buscando la eficacia y eficiencia de los procesos se decidió implementar el Sistema de Gestión de Calidad. (Melo Rincon, 2013)

Otro de ellos es el *“diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad NTC GP 1000:2004 para el Hospital Universitario de Santander”*, teniendo como finalidad verificar que los procesos que se llevan a cabo en la entidad sean acordes a las especificaciones de la norma y obtengan un rendimiento en los procesos mejorando la satisfacción de los usuarios. (Santamaria Olarte & Vargas Jimenez, 2013)

Uno de ellos y que esta ligado directamente a este proyecto es el *“diagnóstico inicial, documentación, implementación y auditoría interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP: 1000 en los procesos de TIC y Prensa de la Alcaldía de Piedecuesta”*, gracias a este arduo trabajo realizado se logró la total documentación de los procesos de esta área, estableciendo un orden y control en los diferentes procesos, A partir del cual se da continuidad con este proyecto. (Galvis Rojas, 2014)

4. Justificación

Para darle continuidad al proyecto realizado por la Alcaldía de Piedecuesta en apoyo con la Universidad Pontificia Bolivariana y cumplimiento a la normatividad que deben tener las empresas surge la necesidad de implementar y ejecutar un mantenimiento del sistema de gestión de calidad en la organización, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir ,evaluar y controlar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales procesos.

Cabe resaltar que cada funcionario de la Alcaldía de Piedecuesta conoce la importancia de tener sus procesos documentados de esta forma es más fácil implementar un sistema de Gestión de Calidad, evaluando la eficiencia, eficacia y la efectividad.

Para realizar este sistema se requiere el acompañamiento permanente de todo el personal de las diferentes áreas, para dar cumplimiento al cronograma de trabajo, la velocidad del proceso y avance del sistema depende del compromiso y gestión del talento humano, por eso el respaldo de los funcionarios secretarios de despacho o jefes de oficina determinaran el grado de cumplimiento.

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 Prensa y TIC. Por último, el proceso de Gestión de la

comunicación se encuentra en el mapa de procesos estratégicos, ya que es la que orientan la toma de decisiones sobre planeación, comunicación, mejoramiento, proyección y enlace institucional definiendo estrategias que permiten generar acciones; y las TIC se encuentra en la parte de procesos de apoyo, es la que soportan el desarrollo de los demás procesos de la administración Municipal, en cuanto a recursos requeridos, incluyendo las herramientas logísticas requeridas en la organización.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Revisar, actualizar y elaborar una propuesta de mejora del sistema integrado de control del Municipio de Piedecuesta en los procesos: Tecnologías de la información y de la comunicación y Gestión de la Comunicación basados en la Norma NTCGP 1000: 2009.

5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Revisar el estado actual de los procesos que se realizan en las áreas de Gestión de la Comunicación y TIC dentro de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta según los requisitos de la norma.
- ✓ Actualizar los procedimientos, la documentación y soportes del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de Tecnologías de la información y de la comunicación y Gestión de la Comunicación.
- ✓ Realizar la Auditoría del área de Movilidad siguiendo el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad según la NTCGP 1000:2009.
- ✓ Generar informes de las acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de la auditoría interna de calidad.
- ✓ Revisar el estado final del área Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Gestión de la Comunicación dentro de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta aplicados los requisitos de la norma.

- ✓ Establecer los indicadores necesarios para la gestión y control del área de Tecnologías de la Información y de la Comunicación dentro de la Alcaldía de Piedecuesta.

6. Marco Teórico

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

6.1. Calidad

La calidad se define como “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Nava, 2005), Otros autores dan un concepto de calidad mucho más amplio definiéndolo así como "la forma como es entregado el producto/servicio y la forma como responde a las expectativas del consumidor, usuario o cliente en el proceso de uso, posesión o consumo del producto/servicio.” (Avelina Koenes, 1996)

6.2. Sistema de gestión de calidad

Un modelo o sistema es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar. Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un

referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización. (Ministerio de Educación Cultural y Deporte, 2001)

En la Figura 2 se observa un modelo de gestión de Calidad basado en la mejora continua de sus partes.

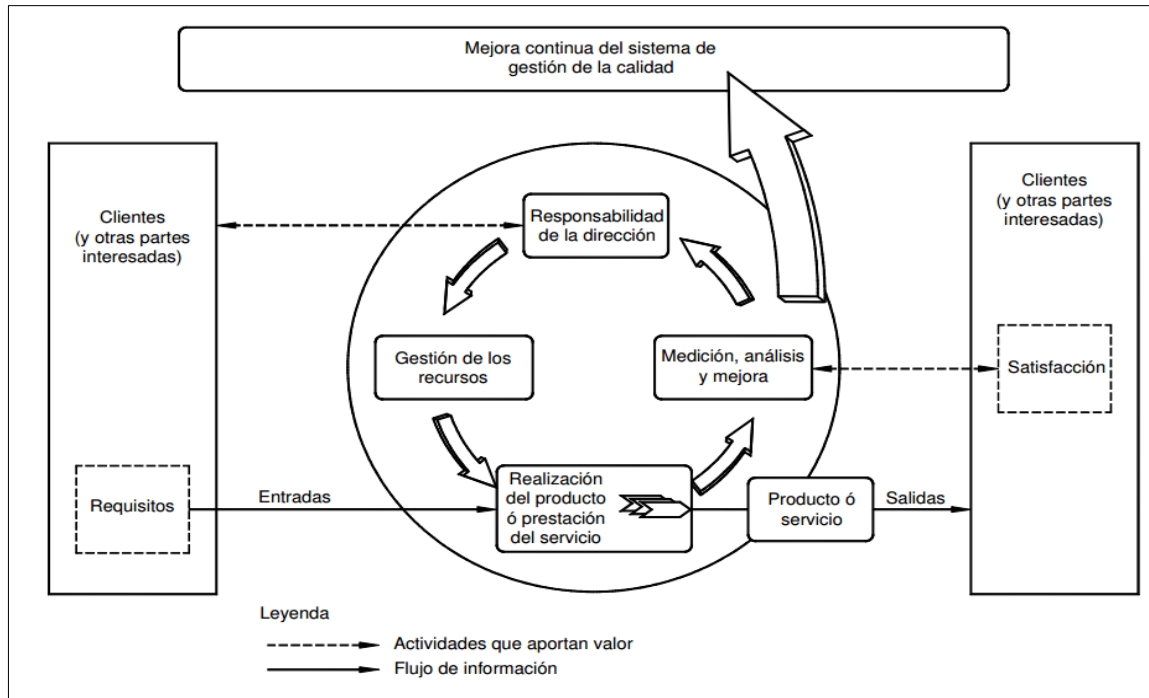


Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

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

Un sistema es una 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. (Dussán, 2007).

En la figura 3 se evidencian las fases de implementación de un sistema de gestión calidad.



Figura 3. 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.

6.3. Beneficios de un Sistema de Gestión de calidad

Algunos de los beneficios de implementar un Sistema de Calidad dentro de las empresas son: la mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece, la atención amable y oportuna a sus usuarios, la transparencia en el desarrollo de procesos. También se aseguran el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en apego a leyes y normas vigentes. Así como también se refleja la integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos, al mismo tiempo mejoran los niveles de satisfacción y opinión del cliente. Como resultado se evidencia un aumento de la productividad y eficiencia, reducción de costos, mejor comunicación, moral y satisfacción y opinión del cliente. Creándose Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas. (Cohan, 2015)

6.4. Principios de Gestión de calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño y constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

- ✓ **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- ✓ **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- ✓ **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- ✓ **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- ✓ **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- ✓ **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- ✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- ✓ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Escuela Virtual, Calidad, Acreditación y Normas Iso, 2014)

6.5. Normatividad aplicable a las Instituciones Publicas

6.5.1. Norma NTCGP 1000:2009

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.

Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

Permite la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes entidades. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2009)

6.5.2. 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.

6.5.3. 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.

6.5.4. 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.

6.6. 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.

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. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2005)

6.7. 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. (Alcaldía de Piedecuesta, 2014).

En la figura 4 se muestra el mapa de procesos de la Alcaldía de Piedecuesta

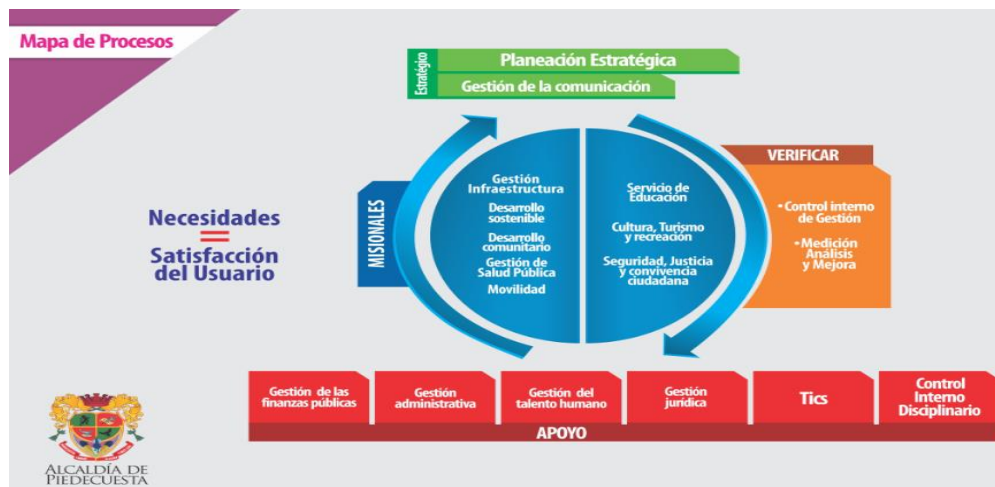


Figura 4. Mapa de procesos

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta

7. Resultados del Proyecto

7.1. Primera Etapa: Diagnóstico Inicial

Para ejecutar la revisión del estado actual de los procesos que se llevan a cabo en las áreas de Gestión de la Comunicación y TIC dentro de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta se realizan las siguientes actividades:

7.1.1. Socialización

Para la contextualización de las actividades de la Alcaldía de Piedecuesta se efectuaron capacitaciones al equipo de trabajo de la Universidad Pontificia Bolivariana, en donde se mostraba de manera detallada cada una de las áreas estratégicas y de apoyo, se dieron a conocer las actividades, la reseña histórica, las funciones, los delegados, y se asignaron las áreas de trabajo; para este proyecto se asignó el área de Gestión de la Comunicación y TIC.

7.1.2. Convenio

Para formalizar el proyecto ejecutado se firmó un convenio entre la Alcaldía de Piedecuesta y la Universidad Pontificia Bolivariana donde se establecían las actividades a realizar, la duración y el alcance del proyecto.

7.1.3. Campo de acción

Se realizó la presentación formal del equipo de trabajo de la Universidad Pontificia Bolivariana con todos los funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta, y se hizo un recorrido de las instalaciones

y la entrega del material relacionado con cada uno de los procesos para realizar el diagnóstico inicial. (Ver Anexo A. Acta de Entrega de Documentos).

7.1.3.1. Formatos para los procedimientos

Los formatos para los procedimientos fueron elaborados anteriormente por otro equipo de trabajo de la Universidad Pontificia Bolivariana, como se muestra en la figura 5; estos formatos fueron entregados con el fin de realizar un diagnóstico inicial del estado actual de la Alcaldía de Piedecuesta, una vez fue puesto en marcha el convenio, los cuales incluían desde el objeto del procedimiento hasta la normatividad legal asociada al mismo.

Figura 5. Formato del Procedimiento

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Código:		
		Versión:		
		Página		
1. OBJETO				
2. ALCANCE				
3. DEFINICIONES:				
4. CONDICIONES GENERALES				
5. PROCEDIMIENTOS				
N°	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
6. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD				
7. HISTORIAL DE CAMBIOS				
VERSION	DESCRIPCIÓN	FECHA		

Fuente: Alcaldía de Piedecuesta

7.1.4. Criterios para la elaboración de la lista de chequeo

Para realizar el diagnóstico inicial de la Alcaldía basado en los lineamientos de la NTC GP 1000:2009, se utilizó como herramienta una lista de chequeo, que se diseñó a partir de los criterios establecidos en los numerales de la norma, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Criterios de Evaluación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL ÁREA		PORCENTAJE DE EVALUACIÓN	FÓRMULA
NO SE CUMPLE (NC)	El área no cumple con los parámetros de la NTCGP 1000: 2009.	0	$\frac{\# \text{ De requisitos que NO SE CUMPLE} * 0\%}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}}$
PLANIFICADO (P)	SI la entidad ha planificado según los parámetros de la NTCGP 1000:2009	5	$\frac{\# \text{ De requisitos PLANIFICADOS} * 5\%}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}}$
DISEÑO (DI)	Los requisitos del área son diseñados según los parámetros de la NTCGP 1000:2009	25	$\frac{\# \text{ De requisitos DISEÑADOS} * 25\%}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}}$
DOCUMENTADO (DO)	Requisito del área aplicable que se encuentra documentado.	50	$\frac{\# \text{ De requisitos DOCUMENTADOS} * 50\%}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}}$
IMPLEMENTADO (IMP)	Requisito del área que se encuentra implementado y soportado con registros.	80	$\frac{\# \text{ De requisitos IMPLEMENTADOS} * 80\%}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}}$
AUDITADO (AUD)	Requisito aplicable en proceso de mejora continua	100	$\frac{\# \text{ De requisitos AUDITADOS} * 100\%}{\# \text{ Total de requisitos del numeral}}$

Fuente: Elaboración propia

7.1.5. Diagnóstico Inicial por procesos

7.1.5.1. Proceso Tecnologías de la Información y de la Comunicación: Diagnóstico Inicial

Según la Norma NTCGP 1000:2009.

Con la elaboración de la lista de chequeo (ver tabla 3), se procede a realizar a realizar el diagnóstico para el área de Tecnologías de la Información y de la comunicación.

Tabla 3. Lista de Chequeo para el Diagnóstico TIC

NTCGP 1000	REQUISITO	NC	SI SE CUMPLE					TOTAL
			P	DI	DO	IMP	AUD	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1			1			50%
4.1	Requisitos generales				X			
4.2	Gestión documental	X						
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	3			1	2		29%
5.1	Compromiso de la dirección	X						
5.2	Enfoque al cliente				X			
5.3	Política de la Calidad							
5.4	Planificación	X						
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación					X		
5.6	Revisión por la dirección					X		
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		1	1	2			33%
6.1	Provisión de recursos				X			
6.2	Talento humano		X					
6.3	Infraestructura					X		
6.4	Ambiente de trabajo					X		
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2	1		3			26%
7.1	Planificación de la prestación del servicio	X						

NTCG P 1000	REQUISITO	NC	SI SE CUMPLE					TOTAL
			P	DI	DO	IMP	AUD	
7.2	Procesos relacionados con el cliente				X			
7.3	Diseño y desarrollo	X						
7.4	Adquisición de bienes y servicios				X			
7.5	Prestación del servicio				X			
7.6	Control de elementos de medición		X					
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	2	3					
8.1	Generalidades	X						
8.2	Seguimientos y medición		X					
8.3	Control del servicio no conforme		X					
8.4	Análisis de datos	X						
8.5	Mejora		X				3%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO							28%	

Fuente: Elaboración propia

7.1.5.1.1 Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Tecnologías de la Información y de la Comunicación

El diagnóstico realizado bajo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009 y el análisis realizado durante ese tiempo arrojó los siguientes resultados:

En general el promedio de cumplimiento de requisitos del Proceso fue del 28% con respecto a la norma, lo cual quiere decir que se evidencian falencias en cuanto al cumplimiento de los requisitos, ya que aunque tienen documentados los procedimientos difieren de las actividades que realizan.

- ✓ En el numeral de Sistema de Gestión de la Calidad, dentro del cual la entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC GP 1000-2009 obtuvo una ponderación de 50% debido a que la mayoría de procedimientos se cumplen, se encuentra implementado el Sistema de Gestión de Calidad y se está llevado a cabo el mantenimiento y la mejora continua del sistema, la entidad cuenta con los procesos debidamente identificados, se realizan las auditorías de calidad, periódicamente se realizan seguimientos al sistema con las auditorías de calidad. Actualmente no se cuenta con el manual de la Calidad que es donde se determina el alcance del proceso para dar formalidad a las actividades realizadas.

- ✓ En el numeral Responsabilidad de la Dirección se obtuvo una ponderación de 29% debido que aunque existe un compromiso de la dirección en cuanto al desarrollo e implementación del sistema de Gestión de la calidad, no se cuenta con el establecimiento de las políticas de calidad ya que en general este proceso se encuentra en fase de Diseño.

- ✓ Para el numeral Gestión de los Recursos se obtuvo un promedio de 33% ya que el departamento no cuenta con una buena infraestructura y no proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente.

- ✓ En el numeral Realización del Producto o prestación del Servicio se obtuvo un promedio de 26% lo que refleja que no se efectúa la planificación del servicio y la entidad no realiza seguimiento y medición a los equipos para evidenciar la conformidad del servicio.

- ✓ En el numeral de Medición, Análisis y Mejora se obtuvo una ponderación de 3% ya que críticamente no se demuestra la conformidad del servicio, no se evidencia un proceso de seguimiento, medición y mejoras del sistema y no se cuenta con un control del servicio no conforme.

7.1.5.2. Proceso Gestión de la Comunicación: Diagnóstico Inicial Según la Norma NTCGP 1000:2009

En tabla 4 se plantea el diagnóstico para el área de Gestión de la Comunicación.

Tabla 4. Lista de Chequeo para el Diagnóstico Prensa

NTCG P 1000	REQUISITO	NO CUM	SI SE CUMPLE			TOTAL
			P	DI	DO IMP AUD	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	1			3%
4.1	Requisitos generales			X		
4.2	Gestión documental	X				
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	3		2	1	17%
5.1	Compromiso de la dirección	X				
5.2	Enfoque al cliente			X		
5.3	Política de la Calidad					
5.4	Planificación	X				
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación				X	
5.6	Revisión por la dirección			X		
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		1	1	2	36%
6.1	Provisión de recursos			X		
6.2	Talento humano		X			
6.3	Infraestructura				X	
6.4	Ambiente de trabajo				X	
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3	1	1	1	13%

NTCG P 1000	REQUISITO	NO CUM	SI SE CUMPLE			TOTAL
			P	DI	DO IMP AUD	
7.1	Planificación de la prestación del servicio	X				
7.2	Procesos relacionados con el cliente		X			
7.3	Diseño y desarrollo	X				
7.4	Adquisición de bienes y servicios				X	
7.5	Prestación del servicio			X		
7.6	Control de elementos de medición	X				
8	MEDICIÓN, ÁNÁLISIS Y MEJORA	3	2			
8.1	Generalidades		X			
8.2	Seguimientos y medición	X				
8.3	Control del servicio no conforme		X			2%
8.4	Análisis de datos	X				
8.5	Mejora					
		X				
	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO					14%

Fuente: Autor

7.1.5.2.1. Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Gestión de la Comunicación.

El diagnóstico realizado bajo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009 y el análisis realizado durante ese tiempo arrojó los siguientes resultados:

En general el promedio de cumplimiento de requisitos del Proceso fue del 14% con respecto a la norma, por lo cual se establece que el área se encuentra en fase de diseño ya que esta no cuenta con la debida caracterización de los procesos y no se cumple con la normatividad dentro del marco legal, tampoco llevan un seguimiento o registro de las actividades que realizan.

- ✓ En el numeral de Sistema de Gestión de la Calidad, dentro del cual la entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC GP 1000-2009 obtuvo una ponderación de 3% ya que no cumplen con la gestión documental pertinente al proceso, el área no implementa la documentación de la mayoría de procedimientos y tampoco se asegura de que la operación y el control de los procesos sean eficaces y eficientes.

- ✓ En el numeral Responsabilidad de la Dirección se obtuvo una ponderación de 17% debido que no existe un compromiso de la dirección, no están creadas las políticas de calidad y tampoco se evidencia en los procesos un enfoque hacia el cliente.

- ✓ Para el numeral Gestión de los Recursos se obtuvo un promedio de 36% ya que el departamento cuenta con una buena provisión de recursos y con el material necesario para la prestación del servicio de infraestructura; sin embargo, no proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente.

- ✓ En el numeral Realización del Producto o prestación del Servicio se obtuvo un promedio de 13% lo que refleja que no se efectúa la planificación del servicio, el área no realiza seguimiento y medición a los equipos para evidenciar la conformidad del servicio, no se realizan adquisiciones de bienes y tampoco se verifican las actividades para asegurarse de que el servicio prestado cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.

- ✓ En el numeral de Medición, Análisis y Mejora se obtuvo una ponderación de 2% ya que no existe una planificación e implementación de los procesos, no se demuestra si existe conformidad en el servicio, no se lleva un control del registro de actividades realizadas o eventos cubiertos. No existe un proceso de mejora continua enfocado hacia la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.

7.2. Segunda etapa: Documentación

Finalizada la etapa de Diagnóstico Inicial se procede a realizar la revisión y Actualización de los procedimientos, documentos y soportes del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de Tecnologías de la información y de la comunicación y Gestión de la Comunicación.

En el área de Tecnologías de la información y de la Comunicación se actualizaron 21 procedimientos, la caracterización del proceso, la normatividad asociada y 10 formatos correspondientes al proceso que son utilizados para comprobar y garantizar actividades del área, los procedimientos analizados son los siguientes (Vea Anexo B. Acta de Revisión Procedimientos TIC):

1) Soporte a equipos de cómputo y redes de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta, según solicitud de los funcionarios

Prestar servicios de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo, Redes, y soporte a sistemas operativos y programas ofimáticos en los equipos de la Alcaldía Municipal y de las Entidades Financieras en los cuales se ejecutan módulos de recaudo de la Administración Municipal.

2) *Copia de seguridad predial, recaudos, coactivos, inventario, industria y plaza*

Realizar la copia de seguridad de predial, recaudos, coactivos, inventario, industria y plaza.

3) *Procedimiento para mantenimiento preventivo*

Prestar servicios de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo en las dependencias de la Alcaldía de Piedecuesta.

4) *Procedimiento para generar los informes de ingresos diario por concepto de recaudo*

Mantener informada a la oficina de impuestos Municipales y a la Secretaria de Hacienda de los ingresos del Municipio.

5) *Procedimiento para la anulación de recibos de pago por concepto de predial, según solicitud de las entidades financieras*

Definir los pasos para anular un recibo de pago por concepto de predial.

6) *Procedimiento para el cruce de información para generación de citaciones, liquidaciones oficiales y pago de alumbrado público y predial*

Generar masivamente las citaciones y liquidaciones oficiales de alumbrado público.

7) *Procedimiento para generar el reporte mensual de cartera de plaza de mercado, predial e industria y comercio*

Generar un informe detallado de la cartera por concepto de plaza de mercado e industria y comercio.

8) *Procedimiento para actualizar tasas de interés predial*

Actualizar las tasas de interés moratorio para el módulo de predial.

9) *Procedimiento para la administración de la red de datos de la Alcaldía*

Mantener un continuo flujo de datos a través del cableado estructurado establecido en la Alcaldía Municipal, asegurando así las telecomunicaciones entre dependencias.

10) *Procedimiento para cambio de nombre de propietarios a predios, según resolución generada por el I.G.A.C*

Definir los pasos para cambiar el propietario de un predio.

11) *Procedimiento para aplicación de resolución interna predial emitidas por la secretaria de hacienda*

Aplicar la resolución interna de predial.

12) *Procedimiento para aplicación de resolución interna rética y planeación emitidas por la secretaria de hacienda*

Dar aplicación a las resoluciones emitidas por la secretaria de Hacienda que afecta el ingreso

13) Procedimiento para desenglobe de predio, según resolución generada por el I.G.A.C.

Definir los pasos para la aplicación de la resolución.

14) Procedimiento para cambios de avalúo y nomenclatura, según resolución generada por el I.G.A.C.

Definir los pasos para cambiar la nomenclatura y de avalúo.

15) Procedimiento para el cuadro de bancos e ingresos

Conciliar la información generada en el sistema de información con la información recibida de los bancos.

16) Procedimiento para descargue de archivo plano por código de barras

Actualizar los predios del municipio con la información de las entidades financieras a nivel nacional.

17) Asesoría adquisición de equipos de cómputos

Asesoría de adquisición de implemento de informática de software y hardware en las dependencias de la alcaldía de Piedecuesta.

18) Creación de cuentas de correo electrónico institucionales

Crear las cuentas de correo electrónico institucional con el fin de establecer un control de la información que se emite y se recibe por este medio.

19) Copias de seguridad de los contenidos publicados en la página web

Administrar, garantizar la disponibilidad y brindar soporte a las bases de datos, en el servidor de la Alcaldía, sobre los contenidos publicados en la página web con la que cuenta el municipio, para brindar información y tener un respaldo de la misma en forma oportuna y segura cuando se requiera

20) Procedimiento para implementar la publicación, administración y actualización de contenidos en la página web oficial del municipio

Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Municipio, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través de las Tic.

21) Bases de datos de la Página Web

Administrar, garantizar la disponibilidad y brindar soporte a las bases de datos, en el servidor de la Alcaldía del Municipio, para tener un respaldo de la misma en forma oportuna y segura cuando se requiera.

En el área de Gestión de la Comunicación se actualizaron, documentaron 3 procedimientos, la caracterización del proceso y 1 formato correspondientes al proceso que son utilizados para comprobar y garantizar actividades del área. Los procedimientos analizados son (Vea Anexo C. Acta de Revisión Procedimientos Prensa):

1) Procedimiento para la administración de redes sociales

Mantener actualizadas las páginas de Facebook y Twitter con la información de las actividades que realiza la Alcaldía Municipal y las Convocatorias

2) Procedimiento programa institucional de televisión

Garantizar la difusión y divulgación de las actividades del Gobierno Municipal y sus entes descentralizados ante la ciudadanía a través del canal de televisión local, brindando un espacio de información y participación ciudadana a la comunidad de Piedecuesta.

3) Boletín de prensa electrónico

Garantizar la difusión y divulgación de las actividades que se generan en la Alcaldía de Piedecuesta a la comunidad para lograr el posicionamiento de la imagen institucional.

7.2.1. Revisión

Dentro de esta etapa se llevó a cabo el reconocimiento pertinente a cada procedimiento, se pidió a cada funcionario que describiera adecuadamente cada formato de los procesos a los cuales

se encontraba a cargo, donde se incluía el objetivo del procedimiento, el alcance del procedimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad, las actividades establecidas para cada uno de los procedimientos y una descripción de cada actividad y la interacción entre ellas.

En un periodo de tiempo comprendido entre el mes septiembre de 2014 y el mes de Noviembre de 2014 para la actualización y elaboración de procedimiento se realizaron las siguientes reuniones:

- ✓ 6 reuniones en el área de Tecnologías de la Información y de la Comunicación(Vea Anexo D. Acta de Reunión Tic)
- ✓ 2 reuniones en el área de Gestión de la Comunicación (Vea Anexo E. Acta de Reunión Prensa)
- ✓ 1 reunión con la Doctora Laura Duarte para la revisión de los documentos proyectados (Vea Anexo F. Acta de Reunión Documentos Proyectados)
- ✓ 1 reunión para la entrega de la documentación revisada en la oficina de Control interno(Vea Anexo G. Acta de Reunión Entrega)

7.2.2. Identificación

Una vez efectuada la revisión de cada procedimiento se verificó si la descripción correspondía con lo que se encontraba documentado, de no ser así se actualizaba cada procedimiento, también se identificó si se llevaba registro o soporte de cada procedimiento, en algunos se evidenció que no llevaban ningún control, para estos casos se crearon los formatos de registro y soporte, para cumplir con lo establecido en la norma.

Al finalizar dicha revisión, se realizó la etapa de verificación y aprobación por parte de los funcionarios Vianey Gonzales y el Ingeniero Jhon Jairo Meneses en la oficina de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta, encargados de corroborar, revisar y aprobar cada uno de los procedimientos y formatos, asignándoles a estos un código de la documentación realizada en la fase I.

7.2.3. Socialización

Con el fin de tener una mejora continua en cada área se procede a socializar con cada funcionario las modificaciones realizadas, para que estas entraran en funcionamiento una vez aprobadas por el Departamento de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta, en cabeza de la Doctora Laura Duarte, como preparación para la auditoría interna.

7.3. Tercera etapa: Auditoría

Una vez se efectuó lo mencionado anteriormente se realiza la Auditoría interna en cabeza de la Doctora Laura Duarte con el fin de Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión del auditado, con los criterios de la norma NTCGP 1000:2009 y con los requisitos legales establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión, cumplir con los requisitos reglamentarios y contractuales e identificar oportunidades de mejora dentro de la entidad.

Para la realización de la auditoría se creó un folleto (Vea Anexo H. Folleto Auditoría) como herramienta de información para que cada una de las dependencias de la Alcaldía de Piedecuesta comprendiera de una manera rápida y sencilla las funciones y temas tratados en una auditoría interna.

Se plantearon dos roles ya sea como Auditado en el Proceso de Tecnologías de la información y de la Comunicación y como auditor en el proceso de Movilidad. El auditado es la organización que es estudiada y el auditor es la persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Previamente se realizó una capacitación para entender la metodología de planeación, ejecución, verificación y control de las Auditorías internas de Calidad, también para saber cómo estas auditorías deben ser empleadas como una herramienta para el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión de Calidad.

Realizando el rol de auditado en el área Tecnologías de la Información y de la comunicación que se hizo el 10 de Diciembre de 2014, se encontró mediante observación directa los siguientes resultados (Vea Anexo I. Informe de Auditoría TIC):

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.

Existe poco conocimiento por parte del personal respecto al Sistema Integrado de Gestión de calidad en su proceso. En general se evidenciaron 4 No conformidades y 7 fortalezas.

No conformidades

- 1) En el desarrollo de la auditoría se evidencia debilidad frente al diligenciamiento de los registros propios de cada área, y el debido relacionamiento en los procedimientos del proceso incumpliendo lo definido en el numeral 4.2.1 numeral d y 4.2.3 de la NTCGP1000:2009
- 2) Durante el desarrollo de la auditoría se observó que no se cuenta con una política de comunicaciones que oriente la difusión y manejo de la comunicación interna y externa con las partes de interés, por lo tanto se incumple con el requisitos del numeral 5.5.3 de la norma NTCGP 1000:2009.
- 3) Durante la auditoría 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 mismas y el respectivo análisis y socialización con el líder del proceso y el equipo, siendo este informe un insumo identificar oportunidades de mejora, incumpliendo parcialmente el requisito 8.2.1 Satisfacción del cliente y 8.4 análisis de datos de la Norma auditada.
- 4) No se evidenció en esta auditoría en las entrevistas realizadas al personal de la Entidad durante la visita a las diferentes áreas, que conocen los riesgos de mayor probabilidad e impacto asociados a las actividades que ejecuta en la prestación del servicio, así como la aplicabilidad de los procedimientos obligatorios de esta norma que permitirían el manejo apropiado de servicios o productos no conformes incumpliendo lo definido en los numerales 8.3, 8.5.2, y 8.5.3 de la norma en mención.

Fortalezas

- 1) El compromiso del equipo frente a mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio.
- 2) La respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios en todos los niveles de la organización.
- 3) La gestión frente a la renovación de la plataforma tecnológica de la entidad.
- 4) Los registros frente a la prestación del servicio y la organización operacional para atender los requerimientos.
- 5) El desarrollo del inventario de reciclaje tecnológico porque evidencia el compromiso ambiental y el desarrollo de prácticas seguras para la entidad.
- 6) La consola de antivirus porque permite garantizar la seguridad de la información frente a ataques o fallas en el sistema.
- 7) La adecuación de la infraestructura porque permite mejorar la calidad de prestación del servicio.

Además de participar como auditada en el área de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, el 17 de Diciembre de 2014 se asumió el rol de auditoras en el área de movilidad, siendo asignadas las estudiantes Sharon Johana Rueda Mora y Marlyn Geraldin Muñoz Vargas que mediante observación directa encontraron los siguientes resultados Anexo J. Informe de Auditoría Movilidad):

Durante la ejecución de la auditoría se observó que se encuentran al día en los reportes financieros; no se evidencia dentro de los procesos, el cumplimiento de la ley de confidencialidad dentro de la normatividad y se evidencia que se desconocen las metas del Plan de Desarrollo.

En general se evidenciaron 4 No conformidades y 4 Fortalezas

No conformidades

- 1) Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que no se realizaron procesos de inducción o reinducción asociados a las funciones y actividades desarrolladas en la secretaria siendo un elemento de la toma de conciencia y formación que permiten el control de la prestación del servicio incumpliendo lo referido al numeral 4.2.4 y 6.2.2 de la norma NTCGP1000.
- 2) Durante el desarrollo de las entrevista se evidencia un desconocimiento generalizado en el personal de las metas del Plan de desarrollo y demás información institucional limitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el no cumplimiento en referencia al numeral 5.5.3 de la norma NTCGP1000.
- 3) Durante la auditoría se evidencia un desconocimiento general de la documentación del sistema y el registro de las acciones correctivas, de mejora y demás adelantadas por los funcionarios de la dependencia incumpliendo lo definido en el numeral 5.5.3, 4.2.4 y 4.2.3 de la norma NTCGP1000.
- 4) No se evidenció en las entrevistas realizadas al personal del proceso durante la visita a sus diferentes áreas, que conocen los riesgos de mayor probabilidad e impacto asociados a las

actividades que ejecuta en la prestación del servicio, así como la aplicabilidad de los procedimientos obligatorios de esta norma que permitirían el manejo apropiado de servicios o productos no conformes, o acciones preventivas incumpliendo lo definido en los numerales 8.3, 8.5.2, y 8.5.3 de la norma en mención .

Fortalezas

- 1) El compromiso del equipo frente a mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio.
- 2) La asignación de un nuevo inspector cambiando la orientación de la gestión del proceso logrando el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 3) La programación efectiva de audiencias y registro de información en los sistemas de información porque validan la transparencia y gestión del proceso.
- 4) Las adecuaciones locativas de infraestructura porque permiten mejorar la calidad en la prestación del servicio.

7.4. Cuarta etapa: Plan de Mejora

Como objetivo de la auditoría se determinó el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Alcaldía de Piedecuesta, se evaluó la capacidad del sistema para asegurar el cumplimiento de

los requisitos de la auditoría y finalmente determinar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

En el área de Tecnologías de la Información y de la Comunicación se proponen las siguientes oportunidades de mejora:

- 1) Designar enlaces de calidad de la Secretaria, para que la comunicación interna en cuanto al proceso sea más efectiva y mejora continua del proceso permitan un desempeño funcional del mismo.
- 2) Realizar la revisión y actualización de la documentación del sistema como procedimientos, formatos, etc. De modo que se aseguren las condiciones para la prestación del servicio Informando a la Oficina de MECI-Calidad los cambios que se efectúen en los procedimientos, formatos, manuales, y demás documentos para su respectiva aprobación.
- 3) Mantener actualizado el inventario actualizado del software y hardware de la entidad que permita orientar el fortalecimiento y mejoramiento tecnológico de la entidad.
- 4) Definir un plan estratégico de TIC que permita identificar las políticas y lineamientos de protección de datos, de seguridad de la información y planes de contingencia que aseguran la continuidad del negocio.
- 5) Realizar reuniones con los líderes de área y demás colaboradores para dar a conocer a todo el equipo sobre las metas e indicadores a cumplir la secretaría de las áreas de TIC, gobierno en

Línea, soporte técnico: así como la gestión adelantada por el Líder de cada área de tal modo que permita realizar el seguimiento, medición que faciliten la identificación de desviaciones y la toma de decisiones.

- 6) 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.
- 7) Se recomienda formular una política de comunicaciones y definir articuladamente protocolos para el manejo y seguridad de la información frente a terceros intervinientes en el proceso de hosting.
- 8) 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.
- 9) 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).

Las oportunidades de mejora que se proponen para el área de Movilidad son:

- 1) Se recomienda realizar reuniones estratégicas para la socialización de las metas y objetivos institucionales de modo que se genere el compromiso en todos los niveles del proceso.

- 2) Realizar jornadas de inducción o reinducción.
- 3) Se recomienda realizar reuniones periódicas con el equipo para garantizar el monitoreo de los indicadores misionales, así como la gestión adelantada por la Secretaria de Hacienda con registros que permitan evidenciar la mejora continua del proceso.
- 4) Se recomienda al líder del proceso y los líderes de cada área llevar registros de las reuniones y actividades efectuadas relacionadas la secretaria.
- 5) Llevar a cabo la revisión y ajuste de los documentos del sistema (Procedimientos, formatos, caracterización), con el fin de garantizar una oportuna respuesta ante el objetivo del proceso, para de esta forma asegurar la eficacia, eficiencia en el sistema.
- 6) Se recomienda generar un acuerdo de confidencialidad de información para aquellos funcionarios que tienen creados perfiles de acceso y manejo de información de las diferentes plataformas tecnológicas y sistemas de información de la Secretaria.
- 7) Llevar registros de todas las reuniones y demás actividades extracurriculares para cumplir con la normatividad existente.
- 8) Desarrollar campañas de comunicación a la comunidad frente a los servicios y trámites adelantados por la secretaria.

- 9) Definir herramientas para la validación de la satisfacción de los usuarios identificando oportunidades de mejora.

7.5. Quinta etapa: Diagnóstico Final

Luego de ejecutar toda la respectiva documentación, caracterización, del proceso de Gestión de la Comunicación y TIC; se realiza el diagnóstico final basado en la NTCGP 1000:2009, para conocer el estado de la Alcaldía de Piedecuesta en el áreas de estudio con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.1. Diagnóstico Final Según la Norma NTCGP 1000:2009

En la tabla 5 se plantea el diagnóstico final para el área de Tecnologías de la Información y de la comunicación.

Tabla 5. Diagnóstico Final TIC

NTCGP 1000	REQUISITO	NO CUM	SI SE CUMPLE				TOTAL	
			P	DI	DO	IMP		AUD
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					1	1	90%
4.1	Requisitos generales							X
4.2	Gestión documental						X	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				3	2	1	68%
5.1	Compromiso de la dirección				X			
5.2	Enfoque al cliente					X		
5.3	Política de la Calidad							X
5.4	Planificación				X			

NTCG P 1000	REQUISITO	NO CUM	SI SE CUMPLE				TOTAL
			P	DI	DO	IMP	
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación				X		
5.6	Revisión por la dirección					X	
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS					3	1
6.1	Provisión de recursos					X	
6.2	Talento humano					X	
6.3	Infraestructura						X
6.4	Ambiente de trabajo					X	
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO					3	3
7.1	Planificación de la prestación del servicio						X
7.2	Procesos relacionados con el cliente						X
7.3	Diseño y desarrollo					X	
7.4	Adquisición de bienes y servicios					X	
7.5	Prestación del servicio						X
7.6	Control de elementos de medición					X	
8	MEDICIÓN, ÁNÁLISIS Y MEJORA					4	1
8.1	Generalidades					X	
8.2	Seguimientos y medición					X	
8.3	Control del servicio no conforme					X	
8.4	Análisis de datos					X	
8.5	Mejora						
					X		
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO							78%

Fuente: Elaboración Propia

7.5.2. Análisis del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 en el área Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Una vez ejecutada la documentación, caracterización del proceso y puestos en marcha los planes de mejora planteados en la auditoría; se realiza el diagnóstico final con base en la NTCGP 1000:2009, para conocer el estado final en el área de Tic con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. El análisis realizado durante arrojó los siguientes resultados:

En general el promedio de cumplimiento de requisitos del Proceso fue del 78% con respecto a la norma, lo cual quiere decir que una vez evidenciadas las no conformidades dentro de la auditoría, se observa que los funcionarios del área tomaron las acciones correctivas propuestas y las aplicaron en los procedimientos de tal forma que se empezó a llevar un registro de las actividades realizadas y por ende se fortalece el sistema de calidad.

- ✓ En el numeral de Sistema de Gestión de la Calidad, obtuvo una ponderación de 90% debido a que la mayoría de procedimientos se cumplen, se encuentra implementado el Sistema de Gestión de Calidad y se está llevado a cabo el mantenimiento y la mejora continua del sistema, la entidad cuenta con los procesos debidamente identificados, se realizan las auditorías de calidad, periódicamente se realizan seguimientos al sistema con las auditorías de calidad, todos los procesos están debidamente actualizados, auditados y listos para la certificación de Icontec.

- ✓ En el numeral Responsabilidad de la Dirección se obtuvo una ponderación de 68% ya que aunque inicialmente no se tenía un compromiso con la auditoría se evidencia que el líder del proceso tiene un alto sentido de responsabilidad y compromiso en cuanto al desarrollo de las actividades debido a que se observa que lleva debido control a todas ellas.

- ✓ Para el numeral Gestión de los Recursos se obtuvo un promedio de 85% ya que aunque departamento no cuenta con una buena infraestructura, ahora la dirección se ha encargado de planear y distribuir bien los recursos concientizando a la entidad del buen manejo de los mismos, de esta forma los funcionarios se desarrollan y aprenden por medio de la sensibilización, capacitaciones y sociabilización de todo lo referente al Sistema de Gestión de Calidad.

- ✓ En el numeral Realización del Producto o prestación del Servicio se obtuvo un promedio de 90% ya que pues al iniciar el estudio este ítem arrojó un resultado crítico por lo cual se priorizaron algunas actividades que no se estaban realizando, una de ellas la atención a las quejas y sugerencias por parte de los ciudadanos, lo cual condujo a que la organización comenzara a trabajar más sus procesos enfocados al cliente e identificar las posibles peticiones, quejas y reclamos por oportunidades de mejora para la empresa.

- ✓ En el numeral de Medición, Análisis y Mejora se obtuvo una ponderación de 56% ya que una vez realizada la auditoría se evidenció que aunque el funcionario encargado lleva a cabo medidas de seguridad importantes para el control de los datos y la información, no implementaba formatos de acciones correctivas y preventivas. Una vez se señaló esta no conformidad, se ejecutó un plan de control y medición de las actividades realizadas para realizar un seguimiento a la satisfacción de los clientes.

7.5.3. Diagnóstico Final Según la Norma NTCGP 1000:2009

En tabla 6 se plantea el diagnóstico final para el área de Gestión de la Comunicación.

Tabla 6. Diagnóstico Final Prensa

NTCG P 1000	REQUISITO	NO CUM	SI SE CUMPLE				TOTAL
			P	DI	DO	IMP	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				2		50%
4.1	Requisitos generales				X		
4.2	Gestión documental				X		
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				4	2	60%
5.1	Compromiso de la dirección				X		
5.2	Enfoque al cliente				X		
5.3	Política de la Calidad					X	
5.4	Planificación					X	
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación				X		
5.6	Revisión por la dirección				X		
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				1	3	73%
6.1	Provisión de recursos					X	
6.2	Talento humano					X	
6.3	Infraestructura					X	
6.4	Ambiente de trabajo				X		
7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO				2	4	70%
7.1	Planificación de la prestación del servicio					X	
7.2	Procesos relacionados con el cliente					X	
7.3	Diseño y desarrollo					X	
7.4	Adquisición de bienes y servicios				X		
7.5	Prestación del servicio					X	
7.6	Control de elementos de medición				X		
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				4	1	
8.1	Generalidades				X		
8.2	Seguimientos y medición				X		
8.3	Control del servicio no conforme					X	56%

NTCG P 1000	REQUISITO	NO CUM	SI SE CUMPLE				TOTAL
			P	DI	DO	IMP	
8.4	Análisis de datos				X		
8.5	Mejora				X		
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO							62%

Fuente: Elaboración propia

7.5.4. Análisis del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTCGP 1000:2009 para el área Gestión de la Comunicación.

Finalmente se plantea el diagnóstico final con base en la NTCGP 1000:2009, para conocer el estado del área de Gestión de la Comunicación respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. El análisis realizado durante arrojó los siguientes resultados:

En general, el promedio de cumplimiento de requisitos del Proceso fue del 62% con respecto a la norma ya que todos los requisitos y la gestión documental se encuentran documentados, en esta área, aunque no se realizó el proceso de auditoría, si se realizó la debida actualización de procesos y formatos los cuales se pusieron en ejecución una vez fueron aprobados por el departamento de Control Interno.

- ✓ En el numeral de Sistema de Gestión de la Calidad, obtuvo una ponderación de 50% debido a que la mayoría de procedimientos se cumplen, se encuentra implementado el Sistema de Gestión de Calidad y se está llevado a cabo el mantenimiento y la mejora continua del sistema, la entidad cuenta con los procesos debidamente identificados, se realizan las auditorías de

calidad, periódicamente se realizan seguimientos al sistema con las auditorías de calidad, todos los procesos están debidamente actualizados, auditados y listos para la certificación de Icontec.

- ✓ En el numeral Responsabilidad de la Dirección se obtuvo una ponderación de 60% ya que se evidencia un compromiso por la dirección en cuanto a la comunicación de las actividades que se realizan en el municipio y el direccionamiento de las quejas y sugerencias de la comunidad es oportuno.
- ✓ Para el numeral Gestión de los Recursos se obtuvo un promedio de 73% se observa que han implementado una política de planear y distribuir los recursos dando atención oportuna al ciudadano y haciendo llegar el mensaje en el momento necesario.
- ✓ En el numeral Realización del Producto o prestación del Servicio se obtuvo un promedio de 70% ya que se planificaron mejor las actividades a realizar, se empezó a llevar una agenda que contiene las actividades programadas semanalmente, esto con el fin de tener una mejor organización para cumplir y cubrir todos los eventos.
- ✓ En el numeral de Medición, Análisis y Mejora se obtuvo una ponderación de 56% debido al seguimiento realizado a los eventos cubiertos y los requerimientos atendidos de la ciudadanía del municipio.

7.6. Sexta Etapa : Propuesta para el área de TIC

Después de haber identificado las oportunidades de mejora del área de Tecnologías de la información y de la comunicación, surge llevar un mejor control en el área, es por esto que se formulan los siguientes indicadores, que le permitirán a la organización analizar lo que está sucediendo, y al mismo tiempo servirán de apoyo para la toma de decisiones garantizando el mejoramiento continuo del área para el Sistema de Gestión de Calidad. (Vea Anexo K. Tablero de Indicadores)

Para saber el cumplimiento de los mantenimientos realizados en el proceso de mantenimiento preventivo en el área de TIC se plantea el siguiente indicador en la tabla número 7. (Vea Anexo K. Tablero de Indicadores)

Tabla 7. Indicador de Mantenimiento

Área: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN				
Nombre del procedimiento: MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
Tipo de Indicador: EFECTIVIDAD				
Responsable: FUNCIONARIO DE SOPORTE TECNICO DEL AREA DE TECNOLOGIA				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Cumplir con el 100% de las actividades asignadas dentro del cronograma de mantenimiento	Prestar servicios de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo en las dependencias de la Alcaldía de Piedecuesta	$\frac{\# \text{ de mantenimientos realizados}}{\# \text{ de mantenimientos programados}} * 100\%$	Mantenimiento	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Para saber el cumplimiento de las solicitudes recibidas en el proceso de soporte a equipos de cómputo y redes de la alcaldía municipal de Piedecuesta, según solicitud de los funcionarios en el área de Tic se plantea el siguiente indicador en la tabla número 8.

Tabla 8. Indicador de soporte

Área: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN				
Nombre del procedimiento: SOPORTE A EQUIPOS DE COMPUTO Y REDES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, SEGÚN SOLICITUD DE LOS FUNCIONARIOS				
Tipo de Indicador: EFICACIA				
Responsable: FUNCIONARIO DE SOPORTE TECNICO DEL AREA DE TECNOLOGIA				
META ESPERADA	OBJETIVO	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA
Solucionar el 100% de las solicitudes recibidas	Prestar servicios de mantenimiento correctivo y preventivo a equipos de cómputo, redes y soporte a sistemas operativos y programas ofimáticos en los equipos de la Alcaldía Municipal de la Piedecuesta.	$\frac{\# \text{ de solicitudes atendidas}}{\# \text{ de solicitudes recibidas}} * 100\%$	Mantenimiento	Mensual

Fuente: Elaboración propia.

8. Conclusiones

Después de haber revisado el proyecto ejecutado en la Alcaldía de Piedecuesta se puede concluir que establecer convenios dentro y fuera de la entidad en las diferentes áreas, es de vital ayuda para el proceso de mejora continua dentro de las empresas permitiendo que estas optimicen sus procesos y recursos.

El diagnóstico inicial basado en la NTCGP 1000:2009 permitió identificar las fallas que se presentaban en las áreas de Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Gestión de la Comunicación, al identificarse que numerales de la norma se incumplían en los procedimientos realizados en la primera fase de este convenio, por lo cual en este proyecto de grado se actualizaron los procedimientos, la documentación y los soportes del sistema de Gestión de Calidad de dichas áreas.

Con el fin de obtener resultados positivos en la auditoría, se socializo con cada funcionario la documentación actualizada y aprobada por la oficina de control interno en cabeza de la especialista en sistemas de gestión Laura Duarte.

Las auditorías realizadas en la Oficina de Movilidad y en Tecnologías de la Información y de la Comunicación permitieron identificar las no conformidades, fortalezas y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad capacitando a los funcionarios y a los estudiantes e cuanto a la normatividad que debe existir en las entidades públicas, en este caso la Alcaldía Municipal de Piedecuesta.

Al realizar el diagnóstico final y compararlo con el Diagnóstico inicial en proceso Tecnologías de la Información y de la Comunicación y en Gestión de la Comunicación se evidencio que una vez identificadas las fallas se puso en marcha un plan de mejoramiento ya que hubo un aumento significativo en la ponderación promedio obtenida en cada uno de los diagnósticos.

Finalmente se propusieron indicadores como una alternativa de medición y control para contribuir con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009, permitiendo monitorear la eficacia del área Tecnologías de la Información y de La Comunicación

9. Recomendaciones

Para evaluar el cumplimiento de cada uno de los procesos, se recomienda a los líderes de cada proceso revisar continuamente cada uno de sus documentos.

Se recomienda crear un Manual de Calidad para implementarlo en el proceso y tener estandarizadas las políticas de calidad.

Es importante para contribuir con el mejoramiento continuo el prestar y disponer de tiempo para proporcionar la información necesaria en casos de estudio o proyectos como este, ya que se presentó dificultad por parte de los funcionarios para realizar las diferentes actividades mencionadas a lo largo de este documento.

Se recomienda socializar con las diferentes áreas cada vez que se renueven las políticas de calidad que se utilicen.

Se recomienda dar continuidad a los procesos de auditoría y control interno para cumplir con los requerimientos del sistema, de esta forma prevenir posibles inconformidades ante la visita de un evaluador externo.

Bibliografía

- Alcaldía de Piedecuesta. (2014). Piedecuesta. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de <http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php>
- Avelina Koenes. (1996). *Gestion de la Calidad Total*. MADRID, ESPAÑA: Diaz de Santos.
- Cárdenas Mapura, J. (2012). *Evaluacion del Impacto del Modelo Estandar de Control*. Palmira, Colombia. Recuperado el 30 de Septiembre de 2014, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/5766/1/7709006.2012.pdf>
- Cohan. (2015). *SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EMRESARIAL DE CALIDAD*. MEDELLIN. Recuperado el 26 de Enero de 2015, de http://www.cgc-cohan.coop/archivos/sigec_2013.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2005). *Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=579
- Dussán, A. B. (2007). *Planeación estratégica, control interno y gestión de calidad para entidades públicas*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Escuela Virtual, Calidad, Acreditacion y Normas Iso*. (20 de Septiembre de 2014). Obtenido de Calidad Integral: <http://www.calidadintegral.net/quality/index.php>
- Galvis Rojas, C. J. (2014). *Diagnóstico inicial, documentación, implementación y auditoría interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP: 1000 en los procesos de TIC y prensa de la Alcaldía de Piedecuesta*. Bucaramanga. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/proyecto%20de%20grado.pdf>
- Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificación. (2009). *Norma Tecnica de la Calidad en la Gestión Publica NTCGP 1000*.

Melo Rincon, L. M. (2013). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la notaria segunda de Floridablanca bajo la norma técnica Colombiana ISO 9001:2000*. Bucaramanga. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/374/1/digital_16707.pdf

Ministerio de Educacion Cultura y Deporte. (2001). *Modelos de Gestion de Calidad*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/EFQM.pdf>

Nava, V. M. (2005). *¿Que es la Calidad? : Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. MEXICO: LIMUSA.

Santamaria Olarte, S. J., & Vargas Jimenez, C. M. (2013). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad NTC GP 1000:2004 para el Hospital Universitario de Santander*. Bucaramanga. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/588/1/digital_18067.pdf

Veeduría Distrital de Bogotá. (2007). *Guía para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) con enfoque sistémico*. Bogotá. Recuperado el 30 de Septiembre de 2014, de http://www.veedurriadistrital.gov.co/veeduria/media/file/Publicaciones/29_GUIA%20IMPLEMENTACION%20MECI.pdf

ANEXOS

Anexo A. Acta de Entrega de Documentos

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

ACTA N°					
TVO:					
Entrega de documentación de los procesos TICS y Prensa					
HA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
12/14	3:00 pm	4:00 pm	Oficina de control Interno	X	
PARTICIPANTES					
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA		
Marlyn Muñoz Vargas	marlyn.muñoz@upb.edu.co	3105074447	<i>Marlyn Muñoz</i>		
Walter González Gamero	Wgonzalez7@hotmail.com	3127445007	<i>Walter González Gamero</i>		


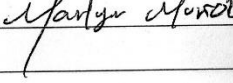
F-MAM-001	Versión: 1.0	Página 1 de 2
SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

Anexo B. Acta de Revisión de los Procedimientos Tic

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

ACTA N°					
OBJETIVO: Revisión y corrección de los procedimientos de TICs en la oficina de sistemas					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
23/0ct/2014	4 Pm	6pm	oficina de prensa		

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Jeferson Osorio Sorci	lidangel@alcaldia.de.piedecuesta.gov.co	3016785631	
Marilyn Muñoz Vargas	marilyn.munoz@upb.edu.co	3168674441	

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

Anexo C. Acta de Revisión Procedimientos Prensa



MUNICIPIO DE PIEDECUESTA

ACTA DE REUNION

Código: F-MAM-001

Versión: 1.0

Página 1 de 2

ACTA N°

TIVO: Revisión y corrección de procedimientos en la oficina de Prensa


CHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
10/11/14	5:30 pm	6:00 pm	Oficina de Prensa	X	

NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Javier Gómez Quintana	alcaldia.piedecuesta.prensa@gmail.com	3144025347	<i>Javier Gómez</i>
Marilyn Geraldin Muñoz Vargas	marilyn.muñoz@upb.edu.co	3168674441	<i>Marilyn Muñoz</i>

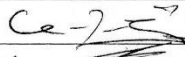

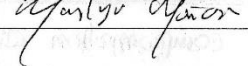
F-MAM-001	Versión: 1.0	Página 1 de 2
Revisó: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

Anexo D. Actas de Reunión Tic

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


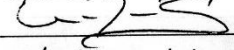
ACTA N°					
TIVO:					
Revisión de los Procedimientos y Formatos en el área de Tecnología.					
HA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
7/10/14	2 pm	5 pm	oficina de Tecnología	X	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Dr Leonel Porras Bueno	oscarbuc@hotmail.com	3163073322	
Dr Jairo Avezada Vega	Sistemas@alcaldia.depedecuesta.gov.co	3103027991	* 
Mlyn Muñoz Vargas	milyn.munoz@epb.edu.co	3168674447	

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

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

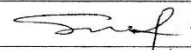
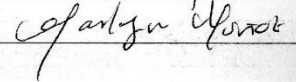
ACTA N°					
OBJETIVO: Revisar y corregir los procedimientos del área de Tecnología.					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
02/01/14	2:00 pm	5:00 pm	Oficina de Tecnología		

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Oscar Mojica Rey	Oscarmojica@ingenieros.com	3164779475	
Oscar Posras	oscar buc@hotmail.com	316 3073322	
Marlyn Muñoz Vargas	Marlyn.muñoz@upb.co	3168674441	Marlyn Muñoz


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

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

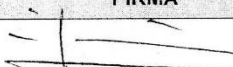
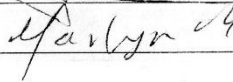
ACTA N°					
OBJETIVO: Revisión de los documentos y procedimientos de la secretaría de Hacienda					
FECHA (dd/mm/aa) 09/10/14	HORA INICIO: 2:30 pm	HORA FINAL: 3:40 pm	LUGAR Secretaría de Hacienda	INTERNO X	EXTERNO

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
SARAY KARINA TARAZOVA AYALA	rbancos@alcaldia.depedecuesta.gov.co	3138240778	
afanlym mora	magemora@hotmail.com	3168674441	


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

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

ACTA N°					
OBJETIVO: Creacion de 2 Nuevos Procedimientos					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
31/10/14	8:00 pm	4:30 pm	Oficina de Prensa.	X	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Jesús David Suarez	osariojeteros@gmail.com	3016725632	
Marlyn Muñoz Vargas	Marlyn.munoz@upb.edu.co	3168674447	

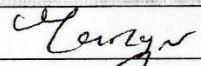
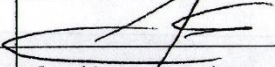
Código: F-MAM-001	Versión: 1.0	Página 1 de 2
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

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

ACTA N°

OBJETIVO:
 Revisión de Tablero de Indicadores

FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
05/12/14	2:30 pm	5:00 pm	Oficina de Sistemas	/	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Marilyn Muñoz	Marilyn.munoz@upb.edu	310867441	
Cristina Isabel James González	craigjame@hotmail.com	3175745472	
MARTHA CRISTINA GARCIA URBINA	macrist775@gmail.com	3173826504	Marttha Cristina G

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

Anexo E. Actas de Reunión Prensa

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

ACTA N°					
JETIVO: <i>Visión y corrección de Procedimientos del Boletín de Prensa Electrónico en la oficina de Prensa</i>					
FECHA (dd/mm/aa) <i>10/9/14</i>	HORA INICIO: <i>4:00 pm</i>	HORA FINAL: <i>6:00 pm</i>	LUGAR <i>Oficina de Prensa</i>	INTERNO <input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNO <input type="checkbox"/>

NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
<i>Marilyn Geraldin Muñoz Vargas</i>	<i>marilyn.munoz@upbedu.co</i>	<i>3168674441</i>	<i>Marilyn Muñoz</i>
<i>Parro Javier Gómez Cluintero</i>	<i>themago64@gmail.com</i>	<i>3144025347</i>	<i>Javier Gómez</i>

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

COPIA CONTROLADA



MUNICIPIO DE PIEDECUESTA

ACTA DE REUNION

Código: F-MAM-001

Versión: 1.0

Página 1 de 2

ACTA N°

TIVO: Revisión y corrección de procedimientos en la oficina de prensa


FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
10/09/14	5:30 pm	6:00 pm	Oficina de prensa	X	

NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Javier Gómez Quintero	alcaldia.piedecuesta.prensa@gmail.com	3144025347	
Marilyn GERALDIN MUÑOZ VARGAS	marilyn.muñoz@upb.edu.co	3168674441	

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

COPIA CONTROLADA

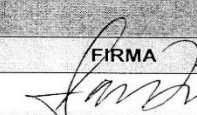
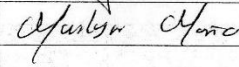
Anexo F. Acta de Reunión Documentos Proyectados

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

ACTA N°

OBJETIVO:
 REVISION DE DOCUMENTOS PROYECTADOS PARA FICS - PRENSA

FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
07/10/14	3 pm		Oficina de control interno	X	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
JANA QUATE	lauralec@hotmial.com	3176464557	
MARLYN GERALDIN MUÑOZ	marlyn.munoz@upb.edu.co	3168674441	

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

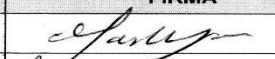
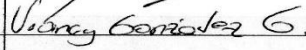
Anexo G. Acta de Reunión Entrega

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

ACTA N°

OBJETIVO: Revisión de Procedimientos y formatos de proceso gestión de la comunicación y TICS

CHA (dd/mm/aa) 1/11/14	HORA INICIO: 4:00 pm	HORA FINAL: 6:00 pm	LUGAR oficina de control interno	INTERNO X	EXTERNO
---------------------------	-------------------------	------------------------	-------------------------------------	--------------	---------

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Marlyn Muñoz Vargas	marlyn.muñoz@upb.edu.co	3168674447	
Verónica González Gamona	Vgonzalez.1@hotmail.com	3177448702	

Id: F-MAM-001	Revisión: 1.0	Página 1 de 2
Ó: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

Anexo H. Folleto Auditoría

¿ Qué debemos recordar ?

Como se llama el proceso al cual pertenezco y tener la foto del sistema; es decir EL MAPA DE PROCESOS. Y recordar cuál es el objetivo.



Sobre el análisis de datos

- Análisis de la encuesta de satisfacción
- Evaluación de indicadores de gestión: misionales y funcionales

¿ Quién recibe al auditor ?

Inicialmente el secretario de Despacho o Jefe de la Oficina Asesora debe recibir al auditor, luego el auditor definirá con cual miembro del equipo quiere hablar, el enlace será apoyo, pero **NO** podrá atender directamente la auditoría.

¿ Qué hago si tengo dudas ?

Puedes comunicarte con el enlace designado para cada secretaría o proceso, o puedes hablar con la oficina de Control Interno, donde con gusto atenderán tus inquietudes

¿ Qué pasa si tengo hallazgos ?

No te asustes ... esto quiere decir de debes mejorar, estar más atento a tu desempeño laboral y conocer como funciona tu proceso.

¿ Cuándo se hace ?

La Auditoría de Seguimiento se realizará el 24 de noviembre de 2014 y deberás estar preparado para participar en ella.

Noviembre 2014						
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

ALCALDIA DE PIEDECUESTA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL





¿ Qué es una auditoría de seguimiento?

Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría. El auditor evaluará de manera especial, la mejora continua de cada proceso.

¿ Para qué sirve ?

Para evaluar y verificar si estamos cumpliendo o NO los requisitos de la Norma ISO9001 Versión 2008 y la NTCGP1000 versión 2009.

¿ Cada cuánto se hace ?

Son dos (2) auditorías de seguimiento al año, una (1) por año y una (1) de recertificación que se realiza al tercer año de otorgada la certificación.

¿ Quiénes participan ?

TODOS, secretarios de despacho, jefes de oficinas asesoras, servidores públicos y contratistas. El equipo auditor puede solicitar hablar con cualquier miembro de los diferentes equipos, así que todos debemos estar listos.



¿ Qué nos pueden preguntar ?

Cosas referentes o relacionadas con lo que hacemos en nuestros procesos.

La Administración Municipal encamina su accionar a garantizar el desarrollo integral de sus habitantes, creando entre todos



un pacto que direcciona 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. .

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.

¿Cuál es la Política de calidad?

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, La Constitución Política de Colombia y la Ley, mediante el establecimiento de canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad, la actualización permanente del talento humano, la óptima administración de los recursos físicos y financieros y el mejoramiento continuo de procesos de calidad.

¿ Qué debo tener listo ?

- Manual de calidad
- Procedimientos
- Informe de revisión del proceso
- Formatos
- Reporte de indicadores de gestión
- Reporte del Plan de Acción: misional y funcional
- Encuestas de satisfacción
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Mapa de riesgos



Anexo I. Informe de Auditoria TIC

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MAM-008
		Versión: 0.0
		Página 1 de 4

Organización: Alcaldía de Piedecuesta	
Proceso: Gestión de TICs	
Auditados: Lider Gel	
Áreas auditadas: TICs	Fecha de auditoría: 10 de Diciembre del 2014
Auditor Líder: Laura Mercedes Duarte Auditora HBEO	Miembros adicionales del equipo auditor: Marvin Gerardo Muñoz Vargas

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión del auditado, con los criterios de la norma NTCGP 1000:2009 y con los requisitos legales establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta. • Evaluar la eficacia del sistema de gestión para cumplir con los requisitos reglamentarios y contractuales • Verificar la disponibilidad y cumplimiento de la documentación en los diferentes áreas. • Identificar oportunidades de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.
--

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

TICs

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Norma NTCGP 1000:2009 y demás documentos del sistema integrado de Gestión de calidad establecidos para el proceso TICs.

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Durante la ejecución de la auditoría se observa que el líder del proceso tiene un alto sentido de responsabilidad y compromiso en cuanto al desarrollo de las actividades debido a que se

Código: F-MAM-008	Versión: 0.0	Página 1 de 4
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MAJ-008
		Versión: 0.0
		Página 2 de 4

<p>observa que lleva debido control a todas ellas.</p>
<p>No se evidencia dentro de los procesos el cumplimiento de la ley de confidencialidad dentro de la normatividad.</p>
<p>En general se evidenciaron:</p> <p>(4) No conformidades</p> <p>(4) Fortaleza</p> <p>(1) Oportunidad de mejora</p>

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

No conformidad No.: 1	Menor	Mayor	X
Proceso: TIC 8	Numeral NTCGP 1000 :2008, relacionado: 4.2.3 control de documentos		
Documento Ref.: Publicación y Administración de Trámites y Servicios			
<p>Detalles de No conformidad: En el desarrollo de la auditoría en referencia a la normatividad aplicable a los procedimientos no está incluida la tercerización para el Hosting, no existe acuerdo de confidencialidad frente los terceros en referencia al manejo de la comunicación y se observa el incumplimiento de las políticas de seguridad de la información incumpliendo lo definido en el numeral 4.2.3 de la NTCGP1000.</p>			
No conformidad No.: 2	Menor	X	Mayor
Proceso: TIC 8	Numeral MECI-NTCGP 1000 :2008, relacionado: 4.2.1 c Gestión Documental		
Documento Ref.: Plan de Desarrollo de Pledecuesta			
<p>Detalles de No conformidad: Durante el desarrollo de la auditoría se observó que no existe un procedimiento para Gobierno en Línea el cual es imprescindible para llevar un control de las actividades.</p>			

Código: F-MAJ-008	Versión: 0.0	Página 2 de 4
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MAM-008
		Versión: 0.0
		Página 3 de 4

No conformidad No.3	Menor	Mayor X
Proceso: TIC 8	Numeral NI 027: 5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	
Documento Ref.: Plan de Desarrollo de Pleducuesta		
Detalles de No conformidad: Durante la auditoria se evidencia que no existe una política de Comunicación con las demás Secretarías que engloban el Municipio.		
No conformidad No.4	Menor	Mayor X
Proceso: TIC 8	Numeral NI 027: 5.2.3 Seguimiento y medición de Los procesos	
Documento Ref.: Plan de Desarrollo de Pleducuesta		
Detalles de No conformidad: Durante el desarrollo de la auditoria se observa que el funcionario encargado lleva a cabo medidas de seguridad importantes para el control de los datos y la información pero no implementa formatos de acciones correctivas y preventivas incumpliendo con el numeral señalado.		

6. OBSERVACIONES GENERALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El compromiso del equipo frente a mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio. 2. Propone alternativas para mejorar la seguridad de los datos que se manejan en la Alcaldía. 3. La respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios en todos los niveles de la organización. 4. Los registros frente a la prestación del servicio y la organización operacional para atender los requerimientos. <p>OPORTUNIDADES DE MEJORA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se sugiere como Oportunidad de Mejora realizar un comunicado donde establezca las condiciones de publicación ya que esta le servirá para planear mejor su trabajo.

7. REUNION DE CIERRE

Código: F-MAM-008	Versión: 0.0	Página 3 de 4
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

Anexo J. Informe de Auditoria Movilidad

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MOM-008
		Versión: 0.0
		Página 1 de 4

Organización: Alcaldía de Piedecuesta	
Proceso: MOVILIDAD	
Auditados: Inspector Sael, Rael Tarazona, Claudia, Emerson Suarez,	
Áreas auditadas: Liquidaciones, Simit, Salida de Vehículos, Cobro Coactivo, Financiera.	Fecha de auditoria: 17 de Diciembre del 2014
Auditor Líder: Laura Mercedes Duarte Auditor HSEQ:	Miembros adicionales del equipo auditor: Marilyn Geraldin Muñoz Vargas-Sharon Johana Guadaño

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión del auditado, con los criterios de la norma NTCGP 1000:2009 y con los requisitos legales establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión para cumplir con los requisitos reglamentarios y contractuales.
- 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

El informe se realizó en la Oficina de Tránsito y Movilidad del Municipio de Piedecuesta.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Requisito NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad establecidos para el proceso de Movilidad.

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Durante la ejecución de la auditoria se observó que se encuentran al día en los reportes financieros.

Código: F-MOM-008	Versión: 0.0	Página 1 de 4
Revisó: RGC	Revisó: RGC	Aprobó: RGC

COPIA CONTROLADA

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MOM-008
		Versión: 0.0
		Página 3 de 4

No se evidencia dentro de los procesos el cumplimiento de la ley de confidencialidad dentro de la normatividad y se evidencia que se desconocen las metas del plan de desarrollo.
En general se evidenciaron: (5) No conformidades (2) Fortalezas (7) Oportunidades de mejora

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

No conformidad No.: 1	Menor	Mayor	X
Proceso: MOVILIDAD	Numeral NTCGP 1000 :2009, relacionado: 8.2.2 Talento Humano		
Documento Ref.: Norma NTCGP 1000:2009 e ISO9001:2008			
Detalles de No conformidad: Durante el desarrollo de la auditoria se evidenció la existencia de regresamiento en trámites ya que este proceso no contaba con un inspector de tránsito durante un mes, el cual era fundamental para el desarrollo de dichas actividades.			
No conformidad No.: 2	Menor	Mayor	X
Proceso: MOVILIDAD	Numeral MECI-NTCGP 1000 :2009, relacionado: 6.1 Provisión de los Recursos		
Documento Ref.: Norma NTCGP 1000:2009 e ISO9001:2008			
Detalles de No conformidad: Durante el desarrollo de la auditoria no se evidencia carga en el SIMIT de los comparendos por parte de la controlaría.			
No conformidad No.: 3	Menor	Mayor	X
Proceso: MOVILIDAD	Numeral NTCGP: 5.5.3 Comunicación Interna 4.2.3 control de documentos, 4.3.4 control de registros		
Documento Ref.: Norma NTCGP 1000:2009 e ISO9001:2008			

Código: F-MOM-008	Versión: 0.0	Página 3 de 4
Estado: 000	Estado: 000	Estado: 000

COPIA CONTROLADA

	INFORME DE AUDITORIA	Código: F-MCM-008
		Versión: 0.0
		Página 4 de 4

<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El compromiso del equipo frente a mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio. 2. Se proponen alternativas para mejorar la seguridad de los datos que se manejan en la Alcaldía. 3. La respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios en todos los niveles de la organización. <p>OPORTUNIDADES DE MEJORA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se sugiere realizar un comunicado donde se estandaricen los requisitos de los usuarios para comparecer ante las autoridades. 2. Parametrizar dentro de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, formatos, registros que están en uso y se regulen en los diferentes procedimientos. 3. Llevar registros de todas las reuniones y demás actividades extracurriculares para cumplir con la normatividad existente. 4. Se sugiere aclarar a los usuarios las causas de inmovilización de sus vehículos. 5. Fortalecer las actividades de inducción y reinducción de los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad. 6. Definir un mecanismo para evaluar la satisfacción del usuario en los diferentes servicios. 7. Realizar reuniones con el equipo de trabajo para dar a conocer los lineamientos, logros y compromisos frente a la gestión del proceso.
--

T. REUNION DE CIERRE

Firma del auditor líder: Fecha:	Firma del Auditado: Fecha:
------------------------------------	-------------------------------

Código: F-MCM-008	Versión: 0.0	Página 4 de 4
Elaboró: SSC	Revisó: SSC	Aprobó: SSC

COPIA CONTROLADA

Código: F-MCM-008	Versión: 0.0	Página 3 de 4
Elaboró: SSC	Revisó: SSC	Aprobó: SSC

COPIA CONTROLADA

