

**Formulación y Ejecución de un Plan de Mejoramiento del Proceso Misional de Seguridad,
Justicia y Convivencia Ciudadana acorde a los Lineamientos de Gestión MECI-
NTCGP1000:2009 de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Piedecuesta**

Norida Ramírez Galves

Sergio Andrés Torres Villanueva

Directora:

Luz Smith Acevedo Castrillón

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingenierías

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2015

Agradecimientos

Agradezco a Dios primeramente, el ser todo poderoso que me ha guiado y acompañado a lo largo de mi carrera, por tomar mi mano y mostrarme el camino correcto, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por hacer posible la realización de este proyecto y el cumplimiento de tan anhelada meta. A mi madre, Damares, por ser el motor de mi vida, por su apoyo y confiar ciegamente en mis capacidades, por su amor infinito. A mi compañero en este proceso, Sergio Torres, por su dedicación, su entrega y su apoyo a lo largo de este proyecto. A la ingeniera María Teresa Castañeda por el apoyo incondicional que siempre me brindo durante el desarrollo de mi carrera, y a la Ingeniera Luz Smith Acevedo Castrillón, por su amplio conocimiento, su dedicación y tolerancia al dirigir este proyecto; y por su confianza en nosotros. A la Doctora Laura Duarte y a Vianey González, por todo el acompañamiento y apoyo durante la elaboración y desarrollo de este proceso. A los funcionarios y equipo de trabajo que integran el proceso de seguridad, justicia y convivencia ciudadana en la secretaría de gobierno de la alcaldía de Piedecuesta, por toda su colaboración, disposición y aporte durante la ejecución de este proyecto. A la Universidad Pontificia Bolivariana, por su colaboración, apoyo incondicional y la excelente formación que me brindó a lo largo de este camino.

Norida Ramírez Galves

Agradezco a Dios por haberme permitido con gran tenacidad cumplir todas mis metas, a mi mamá por ser el principal apoyo y motor en mi vida, que me ha impulsado cada día a ser mejor persona, a enseñarme que siempre debo seguir y nunca rendirme en la vida, a valorar lo que se hace con esfuerzo, porque al final todo será recompensado.

Mi familia que cada día que pasa, me recuerda que soy un triunfador y una excelente persona y quieren siempre lo mejor para mí.

Agradezco también a mi compañera de grado Norida Ramírez, por su entrega y responsabilidad en este proyecto; A la ingeniera Luz Smith Acevedo por su empeño y compromiso en nuestro trabajo de grado.

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 Vianey González y el Doctor Jhon Jairo Meneses, igualmente gracias por el apoyo brindado para el desarrollo de este trabajo de grado.

Finalmente a todos los funcionarios encargados del proceso de seguridad, Justicia y convivencia ciudadana perteneciente a la Secretaria de gobierno, por su entera confianza, actitud para colaborarnos en nuestro proceso; también a la Universidad Pontificia Bolivariana por su excelente formación académica, por tener docentes altamente calificados y el apoyo incondicional en todo este proceso como estudiante.

Sergio Andrés Torres Villanueva

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	15
1. Generalidades.....	19
1.1 Generalidades de la empresa.....	19
1.2. Número de empleados.....	20
1.3. Estructura Organizacional:.....	20
1.4. Dirección de la Entidad.....	21
1.5. Teléfono PBX	21
1.6. Reseña Histórica.....	21
1.7 Área Específica de Trabajo	24
1.7.1 <i>Inspección de Policía</i>	24
1.7.2 <i>Comisaría de Familia</i>	25
1.7.3 <i>Plazas de Mercado</i>	25
1.7.4 <i>Espacio Público</i>	26
1.7.5 <i>Gestión del Riesgo</i>	26
2. Diagnóstico de la empresa	27
3. Antecedentes	30
4. Justificación	33
5. Objetivos.....	35
5.1. Objetivos Generales	35
5.2 Objetivos Específicos.....	35
6. Marco Teórico.....	37
6.1. Marco Normativo.....	41
7. Actividades desarrolladas	57
7.1 Diagnóstico Inicial	57

7.2 Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos	61
7.3 Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad	64
7.4 Formulación de Indicadores	71
7.5 Programa de Auditoría Interna.....	74
7.5.1 <i>Plan de Auditoría Interna</i>	74
7.5.2 <i>Ejecución de la Auditoría</i>	75
8. Conclusiones	79
9. Recomendaciones	81
Referencias.....	83
Anexos	85

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Hoja de verificación. Formato de evaluación para el diagnóstico inicial del proceso misional de seguridad, justicia y convivencia ciudadana</i>	58
Tabla 2. <i>Procedimiento y formatos creados y eliminados</i>	62
Tabla 3. <i>Normograma de los procedimientos vigentes en la dependencia</i>	63
Tabla 4. <i>Resultado del diagnóstico final de la Fase 1 bajo la Norma NTCGP 1000-2009</i>	65
Tabla 5. <i>Resultado del diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009</i> ,.....	66
Tabla 6. <i>Indicadores de gestión Inspección de Policía</i>	72
Tabla 7. <i>Indicadores de gestión Comisaría de Familia</i>	72
Tabla 8. <i>Indicadores de Gestión del Riesgo</i>	73
Tabla 9. <i>Indicadores de gestión Plaza de Mercado</i>	73

Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Organigrama Alcaldía de Piedecuesta.	21
<i>Figura 2.</i> Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo	47
<i>Figura 3.</i> Diagnostico Inicial mediante hoja de verificación.	59
<i>Figura 4.</i> Diagrama de Flujo. Análisis de Documentación.	61
<i>Figura 5.</i> Resultado del diagnóstico Final bajo la Norma NTCGP 1000:2009.....	67
<i>Figura 6.</i> Comparación de Diagnósticos	68
<i>Figura 7.</i> Comparación de los diferentes Diagnósticos por Capítulos de la norma NTCGP 1000:2009	69

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo A. Organigrama.....	85
Anexo B. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 24 de Nov del 2014.....	88
Anexo C. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre 17 de Dic del 2014.....	90
Anexo D. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre 26 de Nov del 2014.....	92
Anexo E. Procedimiento espacio público: recuperación de las zonas y espacios públicos del municipio	93

Glosario

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Control de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Documento: Información y su medio de soporte.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

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

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

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

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

Resumen General del Trabajo de Grado

Título: Formulación y ejecución de un plan de mejoramiento del proceso misional de seguridad, justicia y convivencia ciudadana acorde a los lineamientos de gestión MECI-NTCGP1000:2009 de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Piedecuesta

Autor(es): Norida Ramírez Galves
Sergio Andrés Torres Villanueva

Facultad: Ingeniería Industrial

director(a): Luz Smith Acevedo Castrillón

Resumen

En este trabajo se exponen las actividades que desarrolla la Alcaldía de Piedecuesta en el Proceso Misional de Seguridad, justicia y convivencia ciudadana de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 para las entidades públicas, la cual determina que las entidades públicas deben implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos que se ofrecen al ciudadano el cual tienen como meta dar cumplimiento a lo pactado en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 “EL CONTRATO CON LA GENTE” y lograr dicha certificación. En este proyecto de grado se determinó cuál documentación debía ser modificada, creada o eliminada de acuerdo a la norma. Se encontró que hubo procedimientos y formatos que no se realizaron o fueron eliminados durante la Fase I, efectuando los cambios pertinentes en la documentación, incluida

la reformulación de indicadores del proceso. Se efectuó acompañamiento como auditor en formación durante el ejercicio de Auditoría Interna de calidad del municipio de Piedecuesta, reportando los diferentes hallazgos (conformidades, no conformidades, oportunidades de mejora y fortalezas) de la oficina de Gestión Jurídica como área asignada.

Palabras claves: NTCGP 1000:2009, Sistema, Gestión, calidad, documentación.

General Summary of Work of Degree

Title: Formulations and impletation of a plan of missionary process improvement security, justice and agreed convienciagirizens in management MECIAR GUIDELINES NTC-CP1000:2009 the secretary of government of mayors Piedecuesta

Authors: Norida Ramírez Galves
Sergio Andrés Torres Villanueva

Faculty: Industrial Engineering

Director: Luz Smith Acevedo Castrillón

Abstract

This thesis exposes the developed activities in the Municipality of Piedecuesta for the Security, Justice and Civil Coexistence Mission Process, according to the standard NTCGP 1000 : 2009 for the public entities, determining the implementation of the Quality Management System (QMS) by the public sector entities to address and evaluate the institutional product improvement oriented performance offered to Civilians, which have like a target to achieve according to Municipal Development Plan 2012-2015 “EL CONTRATO CON LA GENTE” and finally get the mentioned certification. This Thesis determines what kind of documentation must to be changed, created or eliminated according to the standard. It found that there were procedures and formats that were not realized or these were erased in the development of stage I, also there were procedures totally new for update the Quality Management System.

Effecting the relevant changes in the documentation, including the reformulation process indicators. In addition, effecting an accompaniment as auditor (in training) during the Internal Audit in the Municipality of Piedecuesta, There were some discoveries in the Legal management process of verifying and evaluating as result of the Internal Audit as assigned area. Finally all objectives were achieved in the development of this process.

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

Introducción

Las entidades públicas del país se encuentran legislativamente regidas a nivel de control de calidad, por el gobierno Colombiano en su Rama Ejecutiva. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de la Ley 872 de 2003 se crea la norma NTCGP 1000:2009 que está dirigida a todas las entidades para medir y mejorar su desempeño, respondiendo a las necesidades de sus clientes.

La orientación de esta norma (NTCGP 1000:2009) 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(NTCGP 1000:2009).

Debido a este avance, se ha permitido que en el país se establezcan políticas de calidad claras en base a las normas internacionales (ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008) que rigen la gestión de calidad. Esta implementación ha permitido optimizar los procesos en las alcaldías y entidades públicas del país.

La Alcaldía de Piedecuesta, ha adoptado la norma NTCGP 1000:2009 con el fin de prestar un buen servicio a sus ciudadanos, dando un paso más para la modernización de la administración pública, teniendo como base la gestión de calidad.

En este trabajo se indagó sobre el estado actual de la implementación de la norma NTCGP 1000:2009 actualizando u omitiendo procesos y documentos de acuerdo a las actualizaciones dadas. Pues este trabajo de grado es una continuación de la FASE I realizada en el primer semestre del año 2014. En esa primera fase, se observaron y evaluaron las actividades que desarrolla la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Piedecuesta en el Proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana.

La metodología empleada en este proyecto de grado es de tipo transicional descriptivo ya que se recopiló la información necesaria apoyándose con la documentación existente haciendo una recolección de datos en tiempo real a través de la observación y entrevista a todo el personal del proceso misional de seguridad justicia y convivencia ciudadana.

El proyecto se llevó a cabo a través de las siguientes fases, inducciones y capacitaciones en lo correspondiente al sector público, acorde a los lineamientos definidos por el Sistema Integrado de Control del Municipio y la Normatividad NTCGP 1000:2009 implementada para el mejoramiento continuo del servicio a la comunidad.

También se realizó una revisión, corrección y definición de indicadores de los procedimientos desarrollados en cada una de las dependencias que conforman la Secretaría de gobierno. Por último, se consideró importante socializar los documentos a los responsables de cada departamento.

Es importante que los funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta estén de acuerdo con los cambios realizados en los procedimientos y formatos para su aplicabilidad, ya que estos documentos son utilizados como constancia del trabajo que ellos realizan y su actualización es vital para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos que ofrecen al ciudadano el cual tiene como meta lograr la certificación de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000.2009 y por ende dar cumplimiento a lo pactado en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 “ EL CONTRATO CON LA GENTE” el cual en su tercer principio fundamental denominado, el principio de la ética establece que todo debe hacerse conforme lo manda la Constitución, la ley y los cánones del buen comportamiento.

El desarrollo del proyecto consta de cinco objetivos entre los que se encuentran: Realizar diagnóstico inicial de documentos, Determinar la documentación que debe ser modificada, creada o eliminada, Mejorar la actual documentación, Formular Indicadores de Gestión de Calidad, Evaluar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de Auditoría Interna de Calidad para el proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana y para el área de Gestión Jurídica de la Alcaldía de Piedecuesta, todo bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTC GP1000:2009.

El alcance de este proyecto es actualizar la documentación utilizada para el desarrollo de las actividades del proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana ; y dar apoyo a la Auditoría Interna de Calidad, liderada por la Doctora Laura Duarte y su equipo de trabajo en el proceso de Gestión Jurídica, en aras de lograr la certificación de la Norma Técnica

de Calidad NTCGP 1000.2009 y por ende dar cumplimiento a lo pactado en el Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 “EL CONTRATO CON LA GENTE”.

El análisis de este proyecto de grado se realizó por medio de entrevistas para cada grupo de interés por medio del cual se pudieron identificar aquellos procesos y formatos en las que se deben realizar acciones correctivas o preventivas según sea el caso, que se deban implementar según las necesidades de cada grupo de interés. Éstas fueron la base para la actualización de los procedimientos y formatos creados para cada una de las áreas que conforman el proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana del Municipio de Piedecuesta.

Es importante mencionar que la función de un ingeniero industrial en la capacitación del personal de una empresa radica en las necesidades de la mejora continua de la misma para ser competitiva, por ende la Alcaldía de Piedecuesta ha establecido un convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga que permite a los estudiantes de Ingeniería Industrial realizar su proyecto de grados en aras de actualizar constantemente el programa y dar una guía a los funcionarios sobre la importancia de la aplicabilidad de la documentación implantada.

1. Generalidades

1.1 Generalidades de la empresa

Nombre de la entidad: ALCALDÍA DE PIEDECUESTA

Actividad Económica: La Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. “Su objetivo principal es proporcionar un conjunto de categorías de actividades que puedan utilizarse para la recopilación y presentación de informes estadísticos de acuerdo con esas actividades” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2014 p.7). La Alcaldía de Piedecuesta hace parte del carácter ejecutivo y se incluyen en la clase 8412, actividades ejecutivas de la administración pública.

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

Los tres (3) sectores de la económica en el Municipio de Piedecuesta, están conformados así: El sector primario reúne la mayoría de las actividades económicas del municipio como la agricultura y ganadería. El sector secundario agrupa todas las actividades artesanales y la pequeña industria, además del destino de la producción. Finalmente al sector terciario

corresponden las actividades complementarias y de servicios tales como restaurantes, droguerías, comercio, hoteles, banca, transporte y servicios en general (p.89).

1.2. Número de empleados

54 Funcionarios de planta, 62 pensionados, 3 de concejo de planta, 3 de personería de planta y 350 contratistas aproximadamente.

1.3. Estructura Organizacional:

La estructura organizacional, se esquematiza en la gráfica que se muestra a continuación, en cabeza se encuentra el despacho del alcalde, seguido en orden de jerarquía por la personería municipal y el concejo municipal. El primero tiene como dependencias la secretaría de planeación, la secretaría de hacienda y del tesoro, el segundo por su parte, tiene a cargo la secretaría de desarrollo social y la secretaría de educación.

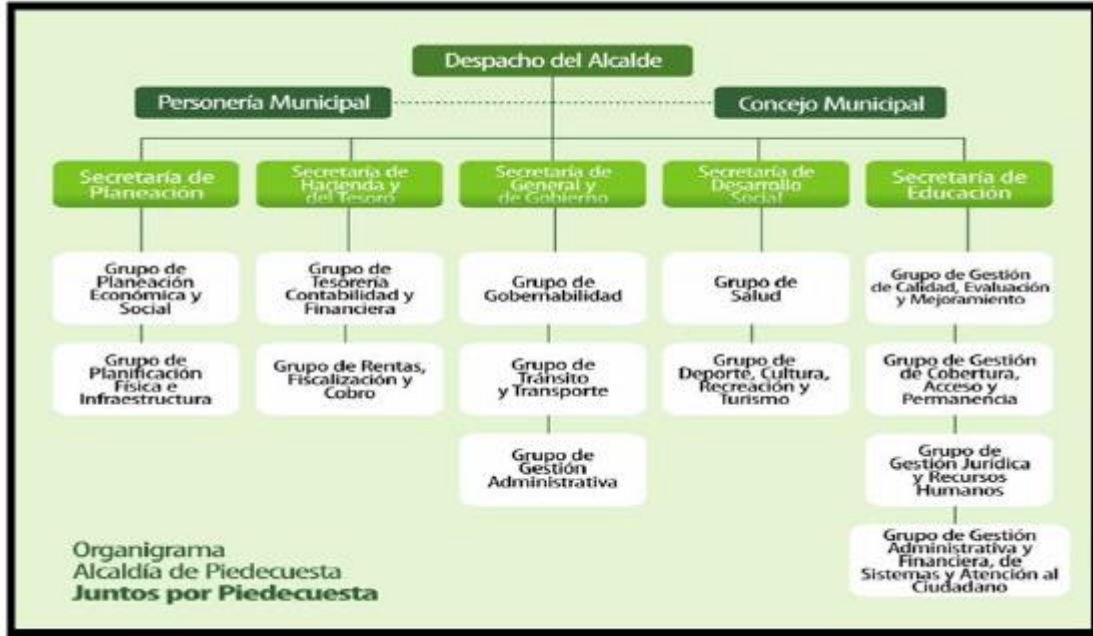


Figura 1. Organigrama Alcaldía de Piedecuesta.

1.4. Dirección de la Entidad

Carrera 7 No. 9- 43. Piedecuesta, Santander

1.5. Teléfono PBX

(7) 6561529, Piedecuesta, Santander.

1.6. Reseña Histórica

Piedecuesta es un municipio del departamento de Santander, Colombia. Se encuentra a 17 km de Bucaramanga, formando parte de su área metropolitana. Su extensión territorial es de 344

kilómetros cuadrados; observamos una alterada geografía que nos ofrece un sinnúmero de valles, mesetas, montañas y colinas, accidentes territoriales que nos presentan una variada climatología, pasando del radiante sol de pescadero a la neblina del páramo de Juan Rodríguez.

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

Todo lo cual ha conllevado a que los habitantes se adapten a las condiciones socio-ambientales de vidas 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, 2012)

Número de Habitantes del Municipio de Piedecuesta

Piedecuesta tiene una población de **112.898** habitantes según datos del censo 2005 (Área Metropolitana - Censo 2005).

La historia de Piedecuesta es la historia del tabaco. Los orígenes de Piedecuesta como sitio urbanizado por feligreses de Girón (1763) y posteriormente como Viceparroquia (1772) adjunta a la parroquia de San Juan Bautista de Girón (1773) estuvieron directamente relacionados con el cultivo, secado, comercialización y manufactura artesanal del tabaco sembrado en sus vegas y valles como consecuencia de la gradual sustitución durante el siglo XVIII de la extracción de metales preciosos del río de Oro para dar paso a la crianza de animales de ceba, el cultivo y transformación de las cañas de azúcar en mieles, dulces (panela, azúcar) y aguardientes, así como la producción de las plantas que como el tabaco eran comercializadas monopólicamente por el Estado virreinal español a través de sus factorías reales (Pérez, 2011. p. 7)

1.7 Área Específica de Trabajo

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. El área específica de trabajo fue la secretaría de gobierno, que se encuentra compuesta por los siguientes departamentos:

1.7.1 Inspección de Policía

Se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio del Concejo Municipal de Piedecuesta en la Carrera 6 con calle 10 esquina; esta inspección cuenta con 10 funcionarios y un Inspector

Único del Municipio, a los cuales se entrevistarán, con el fin de documentar y recolectar todos los formatos y procesos que allí se realizan. Debido a que el espacio en la oficina de la Inspección es muy reducido, estas entrevistas se llevarán a cabo en el último piso del Concejo Municipal y en la oficina de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta.

1.7.2 Comisaría de Familia

Se encuentra ubicada en el tercer piso del Centro Comercial El Molino ubicado en la carrera 6 # 8 - 75. La comisaria con el fin de dar atención a toda la población maneja un horario de atención al público en general de 7:00am a 10:00pm, por ende se encuentra dividida en dos turnos, en el segundo turno laboran 7 funcionarios, 3 auxiliares del Sena y una comisaria, se entrevistará el turno de la tarde con el fin de recolectar todos los formatos y procesos que allí se realizan, y al finalizar la documentación se empalmará con los funcionarios del turno de la mañana, con el fin de estandarizar estos procesos ya que en este momento se realizan las actividades de manera independiente.

1.7.3 Plazas de Mercado

Se encuentra ubicada en la carrera 5ta con calle 10 y 11, se entrevistará al funcionario encargado para llevar a cabo la documentación de los procesos y recolección de los formatos.

1.7.4 Espacio Público

Se entrevistará al Mayor de la Policía Luis Fernando Suárez, encargado de ésta área y los funcionarios que estén bajo su cargo, para llevar a cabo la documentación de los procesos.

1.7.5 Gestión del Riesgo

Entrevistar a todos los funcionarios encargados de direccionar la administración del sistema de información para la gestión del riesgo de desastres con el fin de recolectar los formatos y documentar los procesos.

2. Diagnóstico de la empresa

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

Por ende la administración Municipal de Piedecuesta 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"(Ley 872, 2003); 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.

La Alcaldía de Piedecuesta busca implementar un plan de mejoramiento en todas sus dependencias bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009. Para cumplir dicho propósito, actualmente la Alcaldía tiene un convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga que permite a los estudiantes realizar su proyecto de grados en aras de actualizar constante el programa. El Proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana tuvo una primera fase de trabajo realizada por los estudiantes Lizeth Madeleyne Carreño Prada y Jhon Fernando Suárez Ardila, donde crearon procedimientos, formatos y demás documentos de cada área de la dependencia, teniendo en cuenta cada una de las observaciones de los principales encargados. Posterior a esto realizaron la Auditoría Interna de Calidad con el fin de evaluar el Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana y se dar apoyo a la Auditoría Interna de la Secretaría de Planeación, en donde se amplió el conocimientos que los funcionarios tenían respecto a la norma NTCGP 1000: 2009. Teniendo en cuenta los resultados de la fase I se busca desarrollar en este proyecto la actualización, mantenimiento y control de la documentación para asegurar las condiciones para la prestación del servicio informando a la Oficina de MECI-Calidad, la formulación de indicadores de gestión que sirvan de herramienta de medición y de mejora continua, la implementación de un registro para dejar evidencia de las actividades que se desarrollan al interior de la Secretaría.

Actualmente la oficina de Control Interno de la Alcaldía de Piedecuesta, está conformada por ING. LAURA DUARTE Especialista en Sistemas de Calidad como profesional de apoyo responsable de la implementación del sistema de gestión de calidad, regida a la norma NTCGP 1000: 2009, también están la DRA. JOSEFINA ARGUELLO, VIANEY GONZALES y el ING.

JHON JAIRO MENESES, funcionarios de la alcaldía de Piedecuesta para llevar a cabalidad el plan de desarrollo del municipio.

3. Antecedentes

Este proyecto es la segunda fase del proyecto llevado a cabo en el año 2013 que se titulaba “Diagnóstico, documentación, implementación y Auditoría Interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en el proceso misional de seguridad, justicia y convivencia ciudadana de la Secretaría de Gobierno en la Alcaldía de Piedecuesta” que dio como resultado un diagnóstico inicial en el Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana, con el que se determinó que el porcentaje de desempeño que tenía este Proceso frente a la norma NTCGP 1000:2009, el cual es del 18,9% debido a que se encontraba desactualizado (última actualización en el 2008), todos sus procedimientos y formatos. Carreño y Suarez describen:

Se elaboró toda la documentación y actualización de los procedimientos, formatos y demás necesarios que se realizan en la Alcaldía de Piedecuesta en la Secretaría de Gobierno en el Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana, cumpliendo con todas las exigencias de los sistemas integrados de gestión según la norma NTCGP 1000:2009 y el sistema de control interno MECI 1000:2005, logrando así un gran aporte al mejoramiento continuo de todos sus procesos en sus diferentes áreas.

Mediante la realización del documento Listado Maestro de Documentos, se puede garantizar la actualización de todos los documentos, debido a que se encuentra descrita la última actualización realizada, evidenciando la creación, cambios y/o modificaciones recientes.

Se capacitó y se socializó a todos los funcionarios y jefes encargados del Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana, sobre los requisitos y disposiciones de la norma NTCGP 1000:2009 Y MECI 1000:2005, debido a que la gran mayoría del equipo humano desconocía los requerimientos y generalidades en particular sobre la elaboración de documentos y materiales exigidos por las Normas.

En la fase I se apoyó una Auditoría Interna con el fin de evaluar el Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana y se efectuó la Auditoría Interna de la Secretaría de Planeación, en donde se emparejaron los conocimientos que los funcionarios tenían respecto a la norma NTCGP 1000: 2009, logrando la identificación de los hallazgos en pro de mejoras continuas.

Se ejecutó un Diagnóstico Final, con el fin obtener la calificación en qué estado se encuentra el Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana; en donde se logró un cumplimiento de la norma del 69,2%; esto como consecuencia del Diagnóstico, Diseño, Implementación, y Evaluación eficiente de los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009. Por ende, se realizaron las observaciones sobre cómo se puede llegar a que el Sistema obtenga el 100% de cumplimiento en la norma. (Carreño & Suárez, 2014, p. 66).

Según el proyecto anterior se estipulan como recomendaciones que se debe controlar, actualizar y mantener la documentación del Sistema como procedimientos, formatos, etc., para asegurar las condiciones para la prestación del servicio informando a la Oficina de MECI-Calidad.

También recomiendan que la Oficina de MECI-Calidad estudie la implementación de los Indicadores de gestión planteados en ese proyecto, a su conveniencia y aplicabilidad para el Proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana, permitiéndose la utilización de estos como una herramienta para la medición y mejora continua del Sistema. (Carreño & Suárez, 2014, p. 68)

4. Justificación

En Colombia, todas las empresas del sector público deben documentar, implementar y mejorar un Sistema de Gestión de calidad bajo la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 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(NTCGP 1000:2009).

La Alcaldía de Piedecuesta, en aras de dar cumplimiento a la citada reglamentación ha venido desarrollando este sistema de gestión y ha establecido un convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga que permite a los estudiantes realizar su proyecto de grados con el fin de actualizar constantemente el programa. Teniendo en cuenta la Fase II del convenio, el presente trabajo de grado apoya la mejora continua requerida por la misma norma técnica en la actualización de la documentación del proceso Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta.

En este proyecto se pretende cumplir con las exigencias de La Administración Municipal “Juntos por Piedecuesta”, buscando aumentar el acceso y conocimiento de la población sobre las políticas y el manejo interno de la Administración, como una forma de demostrar 100% transparencia en todos los actos públicos de la Alcaldía. (Alcaldía Municipal de Piedecuesta, 2012, p. 95)

Los ejes de controles internos en los procesos que conforman el trabajo con la comunidad en el municipio de Piedecuesta son esenciales para el óptimo desarrollo de las actividades que benefician a la población, y por ello deben tener un manejo calificado en toda la documentación y atención en los registros al usuario. Por lo cual se requiere cumplir con las directrices dadas por el SIGC y de Gestión MECI-NTCGP1000:2009 de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Piedecuesta. (Carreño & Suárez, 2014).

En la fase I se realizó una Auditoría Interna en la cual el diagnóstico Final que se determinó para el Proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana de la Alcaldía de Piedecuesta, obteniéndose oportunidades de mejoramiento para llegar a un 100% de cumplimiento en relación con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009.

Dados los resultados de la primera Auditoría Interna y las anomalías presentadas en los procedimientos implementados por los estudiantes de la fase I, la Ing. Laura Duarte Especialista en Sistemas de Calidad como profesional de apoyo para la implementación del sistema de gestión de calidad, regida a la norma NTCGP 1000: 2009 para la estandarización de todos los procesos que se manejan en este ente público, y a su vez con la Dra. Josefina Arguello y Vianey González funcionarias de la alcaldía de Piedecuesta con el fin de dar cumplimiento al plan de desarrollo vieron la necesidad de realizar una segunda fase para diseñar procedimientos necesarios, actualizar los procedimientos creados en la fase I y revisar si están siendo implementados, también para evaluar los indicadores diseñados y verificar si estos son acordes a los resultados que muestran los funcionarios según los requerimientos de la Alcaldía de Piedecuesta.

5. Objetivos

5.1. Objetivos Generales

Formular y ejecutar un plan de mejoramiento del Proceso Misional De Seguridad, Justicia Y Convivencia Ciudadana Acorde A Los Lineamientos Definidos Por El Sistema Integrado De Control Del Municipio De Piedecuesta.

5.2 Objetivos Específicos

Realizar diagnóstico inicial de documentos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTC GP1000:2009 del Proceso Misional de Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana de la Alcaldía de Piedecuesta.

Determinar la documentación que debe ser modificada, creada o eliminada de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 y de la Alcaldía de Piedecuesta.

Mejorar la actual documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 del Proceso Misional de Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana.

Formular Indicadores de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 del Proceso Misional de Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana.

Evaluar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de Auditoría Interna de Calidad para el proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana y para el área de Gestión Jurídica de la Alcaldía de Piedecuesta, bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009.

6. Marco Teórico

Para el desarrollo de este proyecto hay que tener en cuenta varios aspectos importantes nombrados a continuación:

Políticas, planes y líneas estratégicas

EJE ESTRATÉGICO 1: TRANSPARENCIA PARA EL BUEN GOBIERNO

Sector: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Programa: UN GOBIERNO DIGNO DE RESPETO CON LA GENTE

Subprograma: ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO.

EJE ESTRATEGICO 2: PARTICIPACIÓN Y CULTURA CIUDADANA

Sector: DESARROLLO COMUNITARIO

Programa: ORGANIZACIONES CIUDADANAS EN EL GOBIERNO TERRITORIAL.

EJE ESTRATEGICO 3: CIUDAD SUSTENTABLE

Sector: EDUCACIÓN

Programa: GENTE EDUCADA Y CIUDAD EDUCADORA

Subprograma: EDUCACIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

Subprograma: CIERRE DE BRECHAS Y DISMINUCIÓN DEL ANALFABETISMO

Subprograma: PERMANENCIA EN EL SISTEMA EDUCATIVO

Subprograma: CALIDAD EDUCATIVA EN TODOS LOS NIVELES

Subprograma: EDUCACIÓN SUPERIOR

Subprograma: DIRECCIONAMIENTO, PERTINENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO

Subprograma: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN TODOS LOS NIVELES DE LA EDUCACIÓN

Sector: SALUD

Programa: PIEDECUESTA MODELO EN SALUD PARA SU GENTE

Subprograma: RÉGIMEN SUBSIDIADO – UNIVERSALIDAD PARA TODA LA GENTE.

Subprograma: SALUD PÚBLICA PARA LA GENTE

Sector: AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Programa: GENTE COMPROMETIDA CON EL AGUA Y EL SANEAMIENTO

Subprograma: GARANTÍA DE AGUA PURA PARA MI CAMPO.

Subprograma: GARANTÍA DE AGUA PURA PARA MI CIUDAD

Subprograma: GARANTÍA DE ASEO PARA MI GENTE

Subprograma: AGUA DE CALIDAD PARA LA GENTE

Subprograma: CUIDANDO EL AGUA DE MI GENTE

Subprograma: AGUAS RESIDUALES UN COMPROMISO CON LA GENTE

Sector: DEPORTE Y RECREACIÓN

Programa: ENCUENTRO DE LA GENTE CON EL DEPORTE

Subprograma: DEPORTE Y RECREACIÓN PARA TODOS Y TODAS

Subprograma: ESPACIOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS PARA LA GENTE

Sector: CULTURA Y TURISMO

Programa: PIEDECUESTA BONITA, TURÍSTICA CULTURAL Y MUY ARTÍSTICA

Subprograma: LA CULTURA SE PLANEA Y PROYECTA PARA EL BENEFICIO Y EL
DISFRUTE DE MI GENTE

Subprograma: PROMOCIÓN TURÍSTICA “TODOS A PIEDECUESTA”

Sector: OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Programa: OTROS SERVICIOS PÚBLICOS CON ALCANCE RURAL

Sector: VIVIENDA

Programa: GENTE QUE CREE EN LA GENTE

Subprograma: VIVIENDA DIGNA PARA TODOS Y TODAS

Sector: DESARROLLO RURAL

Programa: CAMPO Y GOBIERNO DE LA MANO POR EL DESARROLLO

Sector: MOVILIDAD, TRANSPORTE Y VÍAS

Programa: VÍAS, MOVILIDAD Y TRANSPORTE PARA EL DESARROLLO

Sector: MEDIO AMBIENTE Programa: GENTE DEFENSORA DE SU MEDIO
AMBIENTE

Subprograma: PRESERVACIÓN DE LAS CUENCAS HÍDRICAS

Subprograma: GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Sector: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES

Subprograma: CONTROL Y MITIGACIÓN DEL RIESGO Subprograma: Empresa Cuerpo
de Bomberos Oficiales de Piedecuesta

Sector: PROMOCIÓN DEL DESARROLLO

Programa: COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN UN MEJOR CAMINO Programa:
FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO EMPLEO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL
DE LA GENTE.

Subprograma: EMPLEO, DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL PARA LA
GENTE.

Subprograma: FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL, FOMENTO A LA
FORMALIZACIÓN DE EMPRESAS Y FOMENTO DEL EMPLEO A LA POBLACIÓN
JOVEN.

Subprograma: Fomento de Creación de nuevas empresas

Sector: POBLACIÓN VULNERABLE

Programa: PROTECCIÓN SOCIAL GARANTÍA PARA LA GENTE.

Subprograma: OPORTUNIDAD Y PROGRESO PARA LA POBLACIÓN VULNERABLE.

Subprograma: RED UNIDOS Y FAMILIAS EN ACCIÓN

Sector: EQUIPAMIENTO MUNICIPAL

Programa: EQUIPANDO MI CIUDAD

Subprograma: ESPACIO PÚBLICO

Sector: JUSTICIA, ORDEN PÚBLICO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

CIUDADANA.

Programa: LO PRIMERO ES LA SEGURIDAD DE NUESTRA GENTE

Subprograma: Justicia y orden público

Subprograma: IGUALDAD EN DERECHOS PARA TODAS Y TODOS

Sector: CENTROS DE RECLUSIÓN

Programa: ATENCIÓN A POBLACIÓN CARCELARIA

6.1. Marco Normativo

Constitución Política de Colombia

El artículo 339 precisa el contenido y el propósito del plan de desarrollo. El artículo 340 por su parte, constituye el Sistema Nacional de Planeación, y con él los Consejos de Planeación como instancia de participación ciudadana en el proceso, establecidos en los artículos 339 al 344.

Ley 152 De 1994

Establece los procedimientos para elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar los planes de desarrollo conforme a las prioridades de los grupos sociales que conforman la entidad territorial y el programa de gobierno. También define los mecanismos para su armonización e interrelación con los procesos presupuestales, y las funciones de cada dependencia e instancia que participa en el proceso, enfatizando en la participación de la sociedad civil, del artículo 31 al 40.

Ley 388 De 1997

El artículo 6 complementa la planeación económica y social con la planificación física, para orientar el desarrollo del territorio, racionalizar las intervenciones sobre el territorio y orientar su desarrollo y aprovechamiento sostenible. Establece como instrumentos para ello los Planes o esquemas de ordenamiento territorial.

Ley 1098 De 2006

El artículo 204 establece que el gobernador(a) y el alcalde (sa), en los primeros cuatro meses de su mandato deben elaborar un diagnóstico sobre los temas de infancia, niñez y adolescencia teniendo en cuenta el ciclo de vida, el enfoque de garantía y restablecimiento de derechos, con el fin de establecer los problemas prioritarios y las estrategias a corto, mediano y largo plazo que se implementarán en el Plan de Desarrollo para atenderlas. Así mismo, determina que el DNP y los Ministerios de la Protección Social y Educación Nacional, con la asesoría técnica del ICBF

deben diseñar lineamientos técnicos mínimos que deberán contener los planes de desarrollo en materia de infancia, niñez y adolescencia teniendo en cuenta el ciclo de vida, el enfoque de garantía y restablecimiento de derechos. Las Asambleas y los Concejos, por su parte, deben verificar, para su aprobación, que el plan de desarrollo e inversión corresponda con los resultados del diagnóstico realizado.

Otras Disposiciones

Ley 115 de 1994, Ley 101 de 1993, Ley 99 de 1993, CONPES 3294 de 2004, CONPES 140 de 2011.

Principios de Gestión de la Calidad

Los principios de gestión de la calidad son esenciales para el éxito y mejora continua de cualquier organización, por ende deberían ser la herramienta esencial de trabajo de directivos y personal de apoyo o gremio de trabajo.

Cumpliendo con lo establecido en el Art. 6 de la Ley 872 "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", como principios básicos de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño se han identificado los siguientes:

1. *Enfoque hacia el cliente: La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.*

2. *Liderazgo: Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.*

3. *Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.*

4. *Enfoque basado en procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.*

5. *Enfoque del sistema para la gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.*

6. *Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.*

7. *Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.*

8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.*

9. *Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.*

10. *Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la*

información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social. (Organización de los Estados Americanos, 2012)

Compatibilidad con el Sistema de Control Interno y de Desarrollo Administrativo

Las entidades públicas del país se encuentran legislativamente regidas a nivel de control de calidad, por el gobierno Colombiano en su Rama Ejecutiva. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de 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".

Por lo anterior se crea la norma NTCGP 1000:2009 que está dirigida a todas las entidades para medir y mejorar su desempeño, respondiendo a las necesidades de sus clientes. (Ley 872, 2003)

“Es importante precisar también que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica la implementación total del Modelo Estándar de Control Interno y/o del Sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante aporta a su cumplimiento” (NTCGP 1000:2009, p. 5).

La siguiente Figura representa la compatibilidad de los sistemas de: Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo; y no tiene como propósito indicar que un sistema específico contiene otro sistema en forma total o parcial. (NTCGP 1000:2009, p. 5-6)

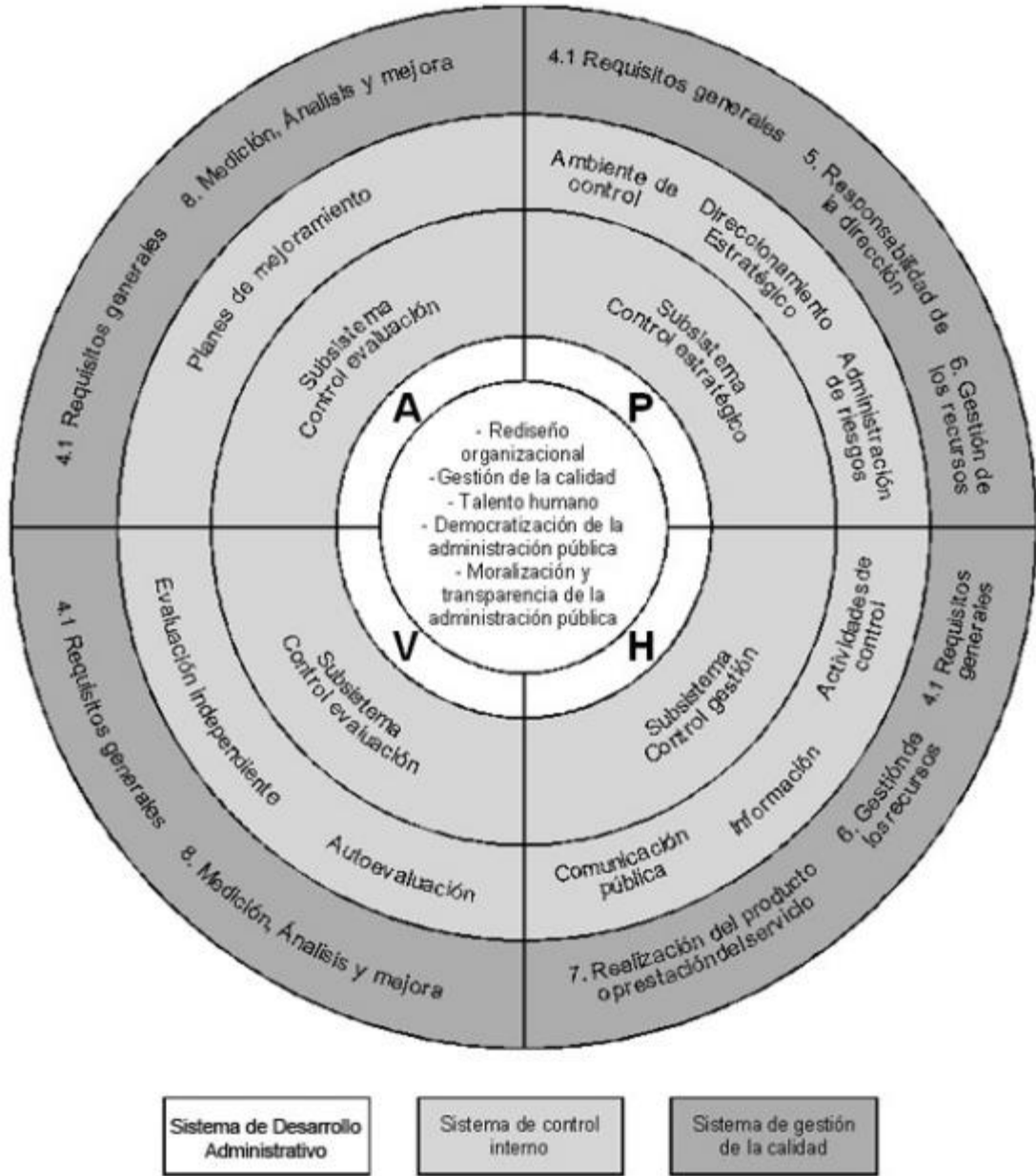


Figura 2. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo
 Fuente: NTCGP 1000:2009, p. 6.

Equipos de mejora de la calidad

La participación del personal en la evaluación y mejora de la calidad se debe crear antes de enfrentar un problema, este personal es conformado por equipos, el cual tienen como eje principal investigar, analizar y buscar una solución al problema en un plazo determinado.

El personal encargado de la resolución del problema debe estar conformado por profesionales que tengan conocimiento con facultades de realizar cambios del proceso, área o problema específico asignado por la administración a cargo de la mejora de la calidad.

Los siguientes pasos presentados son esenciales para la organización y cumplimiento de trabajo ejecutado por el personal encargado de la mejora de la calidad.

Paso 1: Aceptar el problema

Paso 2: Formar un equipo de mejora de la calidad

Paso 3: Definir el problema

Una vez conformados los equipos de mejora de la calidad se procede a definir con claridad el problema y su alcance; para ello el equipo se apoya en las diversas técnicas o herramientas de calidad existentes para determinar la verdadera naturaleza del problema.

Entre las herramientas básicas de la calidad encontradas, se destaca la Hoja de verificación, la cual es un recurso que permite registrar datos y en esencia se describe como una lista de categorías. Conforme ocurren sucesos de estas categorías, se marca con una X en la categoría

correspondiente de la hoja de verificación. Dada una lista de elementos o sucesos, el usuario de la hoja de verificación señala con una X la cantidad de ocasiones que acontece un suceso o elemento específico. Una hoja de verificación tiene múltiples aplicaciones por ende el usuario puede adaptarla a cualquier situación en particular. Las hojas de verificación son usadas con frecuencia en conjunto con otras técnicas de aseguramiento de la calidad (Summers, 2006).

Mejoramiento de procesos de calidad

Uno de los puntos de vista utilizado para el mejoramiento de procesos de calidad, es la filosofía Deming, la cual surge como una forma de modificar los métodos estadísticos existentes, debido a que estos no podían ser aplicados en todos los casos (Galindo, 2005). Este enfoque ha tenido diferentes aportaciones entre las que se encuentran la reacción en cadena, el diagrama de flujo y la espiral de mejora continua.

Los catorce pasos de Deming

Deming planteó la filosofía de los catorce pasos para suplir la necesidad de unir una filosofía básica de administración con los métodos estadísticos. Dicha filosofía se encuentra citada en Galindo (2005) y consistía en:

Crear constancia en el propósito de mejorar, adoptar la nueva filosofía de absoluto rechazo a permitir defectos, eliminar la inspección, acabar con la práctica de contratar proveedores basándose exclusivamente en el precio, mejorar continuamente y por siempre el sistema de

producción y de servicio, instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo en todos los niveles, instituir el liderazgo, erradicar el temo, derribar las barreras existentes entre distintos departamentos y las áreas de staff, eliminar los lemas exhortaciones y los carteles, utilizar métodos estadísticos para mejorar continuamente la productividad y la calidad, fomentar el orgullo por el trabajo, establecer un vigoroso programa de educación y auto mejora, tomar medida para lograr la transformación. (pp 36-39).

Por otro lado, Ishikawa planteaba unos principios básicos para el mejoramiento de los procesos de calidad, planteaba que el control de calidad debía estar enfocado en satisfacer los requisitos de los consumidores y no solamente normas, también que el producto debía ser desarrollado para cumplir los requisitos y las necesidades de los consumidores, además para Ishikawa, la calidad debía ser controlada en todas sus manifestaciones, y que esta estaba relacionada con el precio, las utilidades y el control de costos (Galindo, 2005). Es importante resaltar que para Ishikawa, el control total de calidad no solo beneficiaba a los clientes, si no que reportaba múltiples ventajas a las empresas, tales como:

Mejorar la salud y carácter corporativo de la empresa, combinar los esfuerzos de todos los empleados, logrando la participación de todos y estableciendo un sistema cooperativo, establecer el sistema de garantía de calidad y ganar la confianza de clientes y consumidores. Su finalidad era alcanzar la calidad a nivel mundial, a la vez desarrollar nuevos productos y establecer un sistema administrativo que asegura utilidades en momento de crecimiento lento (Galindo, 2005, p 39-41).

Además de lo anterior, Philip Crosby, planteaba la importancia que tenía el compromiso alta dirección, y de la comprensión por parte de los miembros de la organización de sus labores y propósitos. La calidad estaba ligada a un cambio en la cultura empresarial que apuntara al personal y le diera la oportunidad de vivir con dignidad, brindándole un trabajo significativo y un ingreso suficiente (Galindo, 2005). Para esto Crosby propuso la vacuna pro Calidad, donde postuló tres estrategias, en primer lugar, determinación, la cual consistía en la intolerancia por parte de los miembros de un equipo de trabajo por la no calidad, lo que les iba a permitir asumir su rol en la transformación de la empresa y la toma de conciencia de los 4 principios absolutos: “Calidad se define como cumplir con los requisitos, el sistema de la calidad es la prevención, el estándar de realización es “Cero Defectos”, y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento” (Galindo, 2005, p 49). En segundo lugar, la educación, enfocada en la actualización continua de conocimientos para todo el personal, la educación debía ser impartida por los directivos de las empresas, llevando a estos a formarse como instructores (Galindo, 2005). Por último Crosby mencionaba la implantación; la cual tenía su aplicación en el uso de los conocimientos, además del mejoramiento de la organización en forma metódica, enfocada en los 14 pasos de Crosby:

Compromiso de la dirección, equipo para el mejoramiento de la calidad, medición, el costo de la calidad, crear conciencia sobre la calidad, acción correctiva, planear el día “Cero Defectos”, educación al personal, día “Cero Defectos”, fijar metas, eliminar las causas de error, reconocimiento, consejos de calidad, repetir todo el proceso (Galindo, 2005, p 51-53).

Los indicadores de gestión, son utilizados por las organizaciones como una expresión que busca cuantificar el comportamiento de variables o los atributos de los procesos que desarrollan, estos deben ser comparados entre las diferentes empresas que cumplen labores iguales o parecidas, permitiendo medir los avances o retrocesos que tengan las organizaciones. Es importante resaltar, que esta comparación va más allá del simple seguimiento de reglas establecidas, ya que estas no ofrecen un valor objetivo de comparación (Fernández, 2004).

Además, los indicadores de gestión funcionan como una herramienta para evaluar la gestión y cuantificar el logro de objetivos, tanto sociales como institucionales. Algunos de los indicadores que permiten evaluar lo social son: “La satisfacción de las necesidades o beneficio, la satisfacción de los deseos o la calidad, la satisfacción de las demandas o la participación, adaptación y la cobertura” (Fernández, 2004)

Por otra parte son utilizados como indicadores de gestión institucional: “La capacidad de respuesta a compromisos de corto plazo o liquidez, los retornos de la inversión de recursos o productividad y la capacidad de apalancamiento o el endeudamiento” (Fernández, 2004).

Existen diferentes tipos de indicadores de gestión en este apartado se busca mencionar algunos que son bastante importantes entre ellos están los de procesos, los de resultado por áreas, los estructurales, de recursos, de aprendizaje y adaptación (IAA), de gestión financieros, de insumo o de economía, entre otros.

En primer lugar se encuentran los indicadores de gestión de procesos, son utilizados para cuantificar las variables intervinientes en los procesos, además de cualificar los atributos de los resultados de este; están enfocados en el análisis del desarrollo de gestión y del cumplimiento de metas y objetivos previamente establecidos (Fernández, 2004).

En segundo lugar se ubican los indicadores de resultado por áreas estos:

Se basan en los resultados operativos y financieros de la gestión y muestran la capacidad administrativa del ente económico, para observar, evaluar y medir aspectos como; la organización en los sistemas de información, calidad, oportunidad y disponibilidad de la información, los arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo y la información que sirva de base para la preparación de los indicadores, entre ellos resaltan: a) los ingresos y los gastos frente a metas de presupuestos; b) cantidad de empleados y participación en el ingreso y el gasto; y d) tamaño y dimensión de la producción frente al sector económico al que pertenece y con otros sectores (Fernández, 2004).

En tercer lugar se encuentran los indicadores estructurales (I.E), estos permiten medir aspectos tales como, la participación de grupos de conducción institucional frente a los servicios operativos y productivos, las unidades de organizaciones formales e informales que participan en la misión del ente económico y las unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el comportamiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización. (Fernández, 2004)

Por otra parte, están los indicadores de recursos, estos se enfocan en la planificación de metas y objetivos, miden y evalúan los componentes relacionados con el cumplimiento de metas; la planificación, formulación de presupuestos, el recaudo y la administración de la cartera y la administración de los resultados logísticos (Fernández, 2004)

Los indicadores de aprendizaje y adaptación (IAA), como su nombre lo indica, buscan evaluar la adaptabilidad y conocimientos del personal interno o externo que está involucrado en la prestación de servicios o venta de bienes a clientes, presentes y futuros. Los indicadores están enfocados en tareas de preparación, tales como estudio y adiestramiento, investigación y adaptación tecnológica, mejoramiento de métodos, entre otros (Fernández, 2004). Es importante resaltar que la evaluación de estos indicadores debe ser constante.

Además, también se encuentran indicadores de gestión financieros, están basados en los balances generales y estado de resultados, también implican la orientación dada a quien desee investigar tanto el contexto del análisis financiero, como la convivencia de un análisis estructural general de una entidad o empresa con o sin ánimo de lucro, entidad oficial, semioficial, etc. (Gaitán, 2006)

Finalmente se encontraron los indicadores de insumo o de economía, estos permiten establecer relaciones entre las partes de un proceso que se desarrolla en una entidad (Recursos humanos, físicos, financieros, técnicos, entre otros). La unión de todos los factores permite medir incrementos y reducciones de planta, ya que pueden obtenerse cambios en salarios de los empleados, y su cantidad con el paso del tiempo; dicha medición es lograda relacionando; costos

de personal, abastecimiento, índices de participación, manejo del personal y gastos de funcionamiento (Gaitán, 2006)

Los indicadores de gestión son enmarcados en la auditoría interna, entendida esta, como una medida del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y como instrumento para la mejora continua de los procesos de la organización (Vila, Escuder & Romero, 1999). La auditoría busca evaluar los sistemas de gestión conforme a las normas de calidad establecida, esta debe ser planificada, con base en los procesos a evaluar y de las auditorías previamente realizadas. Al terminar dicho proceso, es importante que las áreas auditadas, cumplan los requisitos que se les sean exigidos, eliminando así, las no conformidades detectadas y sus causas (Vila, et al., 1999). Cabe aclarar que hay una diferencia importante entre inspecciones y auditorías, y es que las primeras se enfocan en el producto, y las segundas en los procesos.

El objetivo final de una auditoría es brindar calidad a las empresas, tanto como si se han de hacer cambios, como si no. Los objetivos van desde el estudio de documentos, la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos, establecer el cumplimiento de los procedimientos, verificar los departamentos y niveles de organización, hasta prevenir la repetición de los fallos, entre otros (Hurtado, 2005). La finalidad no es otra que adecuar los sistemas de gestión de calidad de una organización a una norma de referencia y la conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (Hurtado, 2005).

Las auditorías permiten a las empresas asegurarse que cumplen con el sistema de gestión de calidad, esto buscando la certificación que pueda asegurar al exterior que los sistemas empresariales funcionan de excelente manera. La certificación es una forma de asegurarle a los clientes que los productos y servicios ofrecidos son de calidad, tiene como ventajas, mejorar la credibilidad de la empresa, ofertar un argumento comercial eficaz, disminuir las auditorías por parte de los clientes, mejorar la imagen de la empresa y aumentar la capacidad competitiva empresarial (Hurtado, 2005). La certificación es un proceso que obliga a las empresas a una actualización constante, ya que provoca que cada cierto tiempo, la empresa demuestre que cumple los indicadores de calidad establecidos por las normas.

7. Actividades desarrolladas

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

Las actividades desarrolladas en este proyecto son las siguientes:

7.1 Diagnóstico Inicial

La inducción y capacitación general en todo lo correspondiente al sector público, Acorde a los lineamientos definidos por el Sistema Integrado de Control del Municipio de Piedecuesta y la normatividad NTCGP 1000-2009 implementada para el mejoramiento continuo del servicio a la comunidad fue realizada por la auditora Laura duarte para el grupo de funcionarios que asistió y también para los pasantes.

Para realizar el Diagnóstico inicial del Proceso Misional Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana de una manera objetiva se utilizo esa herramienta estadística que es la hoja de verificación o de control, donde se establecen dos parámetros que son el de CUMPLE Y NO CUMPLE. Por medio de una X se marco una ponderación para determinar los grados de cumplimiento del proceso misional de Seguridad, Justicia Y Convivencia Ciudadana.

Tabla 1.

Hoja de verificación. Formato de evaluación para el diagnóstico inicial del proceso misional de seguridad, justicia y convivencia ciudadana

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

Fuente: Autores.

La gráfica 1. Diagnostico Inicial mediante hoja de verificación, Evidencia los resultados obtenidos por la hoja de verificación, se visualiza un cumplimiento del 66.66% del el proceso

misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana frente a un no cumplimiento del 33.33%, donde se resaltan los puntos de:

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

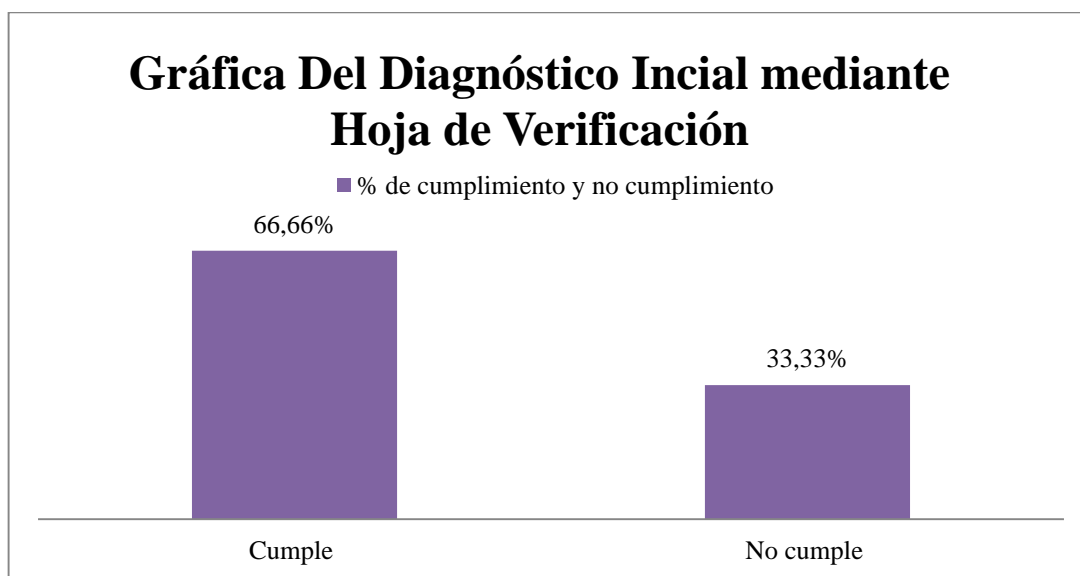


Figura 3. Diagnostico Inicial mediante hoja de verificación.
Fuente: Autores

Los enlaces UPB son autores en formación, compuesto por 14 estudiantes. A la dependencia de gobierno “Seguridad, justicia y convivencia ciudadana” fueron adjudicadas dos (Sergio Torres, Norida Ramírez). En primera instancia los enlaces UPB, asistieron a la oficina de control interno de la alcaldía Municipal de Piedecuesta, donde se encontraron por primera vez con la funcionaria VIANEY GONZALES, que dio a conocer el proceso correspondiente de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana compuesto por 5 áreas que son: Inspección de policía, Comisaria de familia, Gestión del riesgo, Plazas de mercado, Espacio público y Familias en

acción. También facilitó el listado Maestro de documentos que de acuerdo a la norma NTCGP 1000:2009, para la fase de implementación, se indica que es necesaria la divulgación de los soportes documentales realizados.

Este contenía 35 procedimientos de las áreas ya nombradas, repartidos de la siguiente manera:

15 procedimientos en el área de Inspección de policía.

14 procedimientos en el área de Comisaria de familia.

4 procedimientos en el área de Gestión del Riesgo.

2 procedimientos en el área de Plazas de mercado.

Además para cada área también existían 32 formatos repartidos de la siguiente forma:

16 formatos en el área de Inspección de policía.

11 formatos en el área de Comisaria de Familia.

3 formatos en el área de Gestión del Riesgo.

2 formatos en el área de Espacio Público.

También fue suministrado el normograma, que era un documento donde reportaba que procedimientos se encontraban en vigencia con respecto a la Fase 1 y la normatividad (algunos procedimientos están derogados y otros vigentes); Por otra parte la caracterización es el resumen del proceso Seguridad Justicia y convivencia Ciudadana, en el que se describe sus objetivos, resultados, recursos y descripción de actividades.

Cabe resaltar que en el material suministrado por la funcionaria de control interno no había manuales, procedimientos obligatorios adicionales, ni otra información.

7.2 Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos

Para identificar la necesidad de la actualización, Modificación, creación y eliminación de Documentos, de una manera objetiva se realizó un diagrama de flujo el cual pretende explicar las operaciones que se van a realizar por medio de la representación de pasos del servicio prestado en la Alcaldía Piedecuesta.

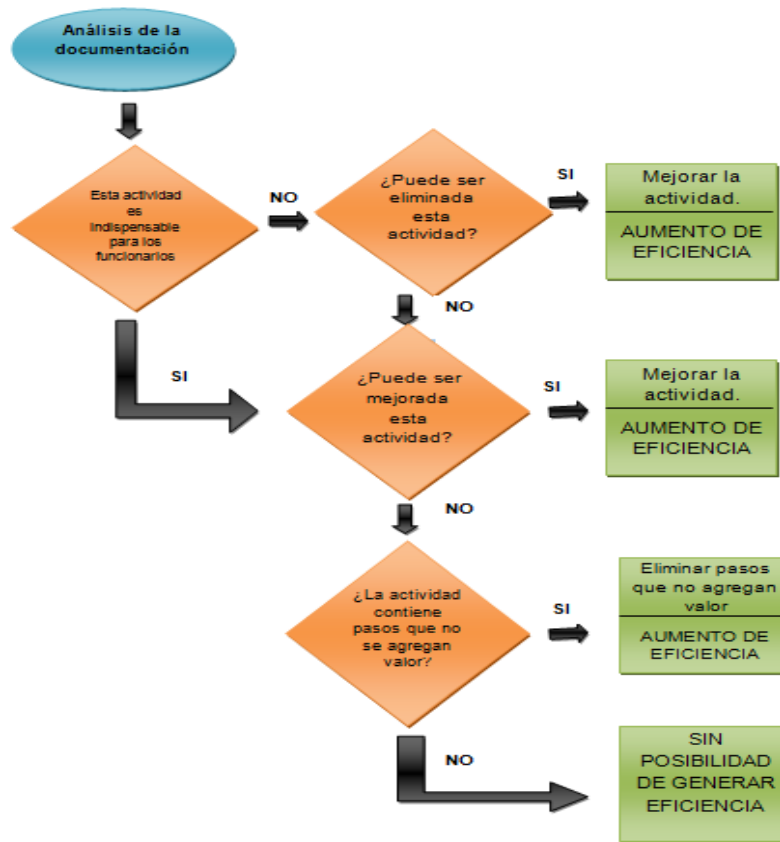


Figura 4. Diagrama de Flujo. Análisis de Documentación.
Fuente: Autores actualizar

Posteriormente se acordaron reuniones con los responsables de cada una de las áreas del Proceso Misional De Seguridad, Justicia Y Convivencia Ciudadana misional en el municipio de Piedecuesta con el fin ajustar y llegar esclarecer los requerimientos expuestos en la documentación de procedimientos, formatos y demás.

Los procedimientos y formatos que se crearon y eliminaron se enlistan en la tabla que se menciona a continuación, con su respectiva dependencia.

Tabla 2.
Procedimiento y formatos creados y eliminados.

Dependencia	Documentos/Procedimientos a modificar, eliminar	Motivo o Razón
Comisaría de familia	Consentimiento informado	CREAR
	Visitas domiciliarias	CREAR
	Procedimiento de asesoría familiar	ELIMINAR (Existe otro procedimiento que se está implementando)
	Procedimiento de Conciliación	ELIMINAR (Existe otro procedimiento que se está implementando)
Inspección de policía	Procedimiento de denuncias	ELIMINAR (Actualmente se usa otro método)
Inspección ambiental	Formato de tarjetas de compromiso de convivencia	CREAR
	Procedimiento de recuperación de zonas y espacios públicos del municipio de Piedecuesta (ver anexo E)	CREAR
Espacio público	Formato de acta de visita ocular de espacio público	CREAR

En el normograma se encuentra todos los procedimientos de la dependencia (34 procedimientos, que en su totalidad fueron modificados). Allí están consignados todos los procedimientos que rigen la dependencia de gobierno, se realizó una revisión sobre la vigencia o derogación de los mismos, en la tabla 2 se encuentra consignado el resumen de dicha actualización

Tabla 3.
Normograma de los procedimientos vigentes en la dependencia

PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Procedimiento de Control de Correspondencia enviada	P-SJCC-001
Procedimiento de Control de Correspondencia recibida	P-SJCC-002
Procedimiento Permisos para mudanzas	P-SJCC-003
Declaración Hechos Accidentes de Transito	P-SJCC-004
Procedimiento Certificación de Residencia	P-SJCC-005
Procedimiento Contestación de tutelas inspección de policía	P-SJCC-006
Procedimiento Control y custodia de procesos ordinarios	P-SJCC-007
Procedimiento tramite de despachos comisorios	P-SJCC-008
Procedimiento Procesos abreviados por multas a favor del tesoro municipal	P-SJCC-009
Procedimiento Procesos ordinarios a la posesión	P-SJCC-010
Procedimiento Comparendos ambientales	P-SJCC-012
Procedimiento admisión de la queja o querrela	P-SJCC-013
Procedimiento Cauciones por desórdenes domésticos	P-SJCC-014
Procedimiento Procesos abreviados de amparo domiciliario	P-SJCC-015
Verificación de denuncias por maltrato verbal, físico o psicológico	P-SJCC-016
Verificación de denuncios por delitos Sexuales	P-SJCC-017
Procedimiento por violencia intrafamiliar	P-SJCC-018
Medidas de protección violencia intrafamiliar	P-SJCC-019
Procedimiento para remisión por abuso sexual	P-SJCC-020
Procedimiento para remisión a san camilo	P-SJCC-021
Procedimiento para casos de Bullying - Matoneo	P-SJCC-022
Procedimiento para alimentación y custodia	P-SJCC-023
Procedimiento para mejorar la relación padres e hijos	P-SJCC-024
Procedimiento para el apoyo psicosocial	P-SJCC-025
Procedimiento para talleres preventivos	P-SJCC-026
Restablecimiento de derechos	P-SJCC-027
Convocatorias Concejo Municipal de Gestión del Riesgo	P-SJCC-028
Proceso para la certificación de damnificados	P-SJCC-029
Proceso de gestión para ayudas humanitarias	P-SJCC-030
Procesos de gestión para la recuperación	P-SJCC-031
Legalización de Adjudicatarios	P-SJCC-032
Recepción de solicitudes de Adjudicatarios	P-SJCC-033
recuperación de las zonas y espacios públicos del municipio	P-SJCC-034

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

3 reuniones en el área de inspección de policía

1reunión en el área de Comisaria de familia

2 reuniones en el área de Gestión del riesgo

1reunión en el área de Espacio público

1 reunión en el área de inspección ambiental

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

7.3 Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad

Al finalizar las reuniones hechas por los enlaces UPB con cada uno de los representantes de cada áreas del proceso misional Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana, se realizó la etapa de verificación y aprobación por parte de los funcionarios VIANEY GONZALES y el ING 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, formatos, asignándoles a estos un código de la documentación realizada en la fase I; Cabe resaltar que los funcionarios nombrados anteriormente tenían un aval para aprobar toda la documentación del proceso.

Para evidenciar el Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad se realizó un diagnóstico final por el método de puntos por factor, teniendo como base inicial (diagnóstico inicial) el diagnóstico final de la Fase I la cual arrojó un porcentaje total de 69,2%.

Cabe resaltar que se utilizó el mismo peso de ponderación de los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 para efectos de objetividad, estando todos los datos bajo los mismos parámetros logrando una comparación acertada.

Tabla 4.

Resultado del diagnóstico final de la Fase I bajo la Norma NTCGP 1000-2009

RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO FINAL DE LA NORMA NTCGP 1000:2009					
	Cumple	No Cumple	Total	Peso	% de Cumplimiento
4. Requisitos generales	19	7	26	50%	36,5%
5. Responsabilidades por la dirección	-	-	-	-	N.A.
6. Gestión de recursos	4	1	5	2%	1,6%
7. Realización del producto o prestación del servicio	33	9	42	18%	14,1%
8. Medición análisis y mejora	27	21	48	30%	16,9%
Total	83	38	121	100%	69,2%

Fuente: (Suárez, 2014)

En la siguiente Tabla 4. *Resultado del diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009*, se aprecia los resultados obtenidos por medio del método de puntos por factor, utilizando los numerales de la norma NTC GP 1000:2009

Tabla 5.
Resultado del diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009,

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO FINAL DE LA NORMA NTCGP 1000:2009					
	Cumple	No cumple	Total	Peso	% de Cumplimiento
4.Requisitos generales	22	4	26	50%	42,30%
5. Responsabilidades por la dirección.	-	-	-	-	N.A.
6. Gestión de recursos	5	0	5	2%	2%
7. Realización del producto o prestación del servicio	37	5	42	18%	15,9%
8. Medición análisis y mejora	28	20	48	30%	17,5%
TOTAL	92	29	121	100%	77,7%

Fuente: Autores

El porcentaje de cumplimiento arrojado por el resultado corresponde a un 77,7%, pues solo el numeral 6 de la norma NTC GP 1000:2009 (Gestión de recursos) cumple a cabalidad, por otra parte en el resto de numerales se evidencia el no cumplimiento; En el desarrollo del numeral 7.3 (Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad) se le darán observaciones para el mejoramiento continuo y se pueda llegar a un porcentaje del 100% acorde a al proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana

Posteriormente en la *Gráfica 2 Resultado del diagnóstico Final bajo la Norma NTCGP 1000:2009*, se observa el porcentaje de cumplimiento de los capítulos de la norma NTCGP 1000:2009

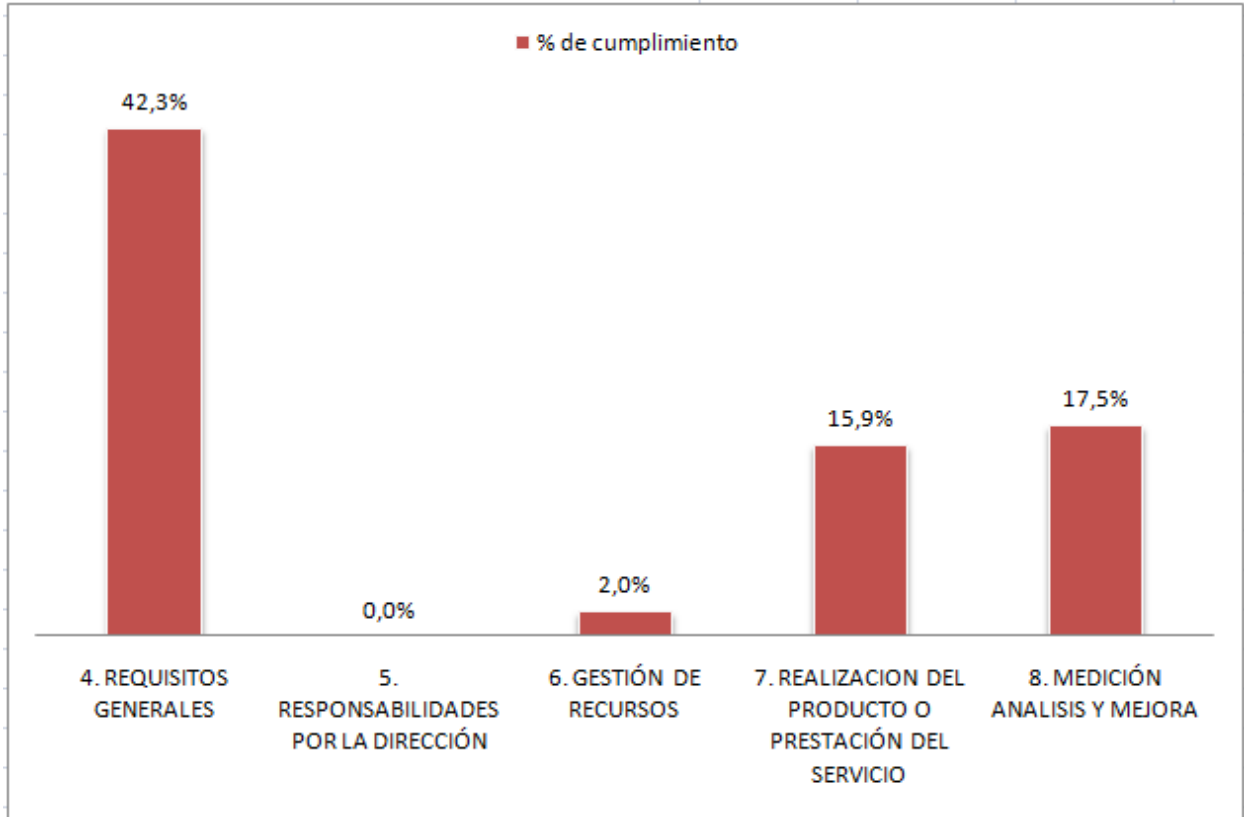


Figura 5. Resultado del diagnóstico Final bajo la Norma NTCGP 1000:2009
Fuente: Autores

Comparación del diagnóstico inicial frente a diagnóstico final

Se debe tener en cuenta que el diagnóstico inicial utilizado en la comparación es la Tabla 3. Resultado del diagnóstico final de la Fase I bajo la Norma NTCGP 1000-2009, ya que por efectos de objetividad nombrados con anterioridad, se evidencia que el diagnóstico inicial del formato de la Hoja de verificación se utilizó para confirmar los datos del diagnóstico final del proyecto de grado de la fase I el cual fue 69,20% frente al porcentaje arrojado 77,77% descrito en la Tabla 4. Resultado del diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009, A continuación en Gráfica 3 Comparación de Diagnósticos resume claramente lo dicho anteriormente:

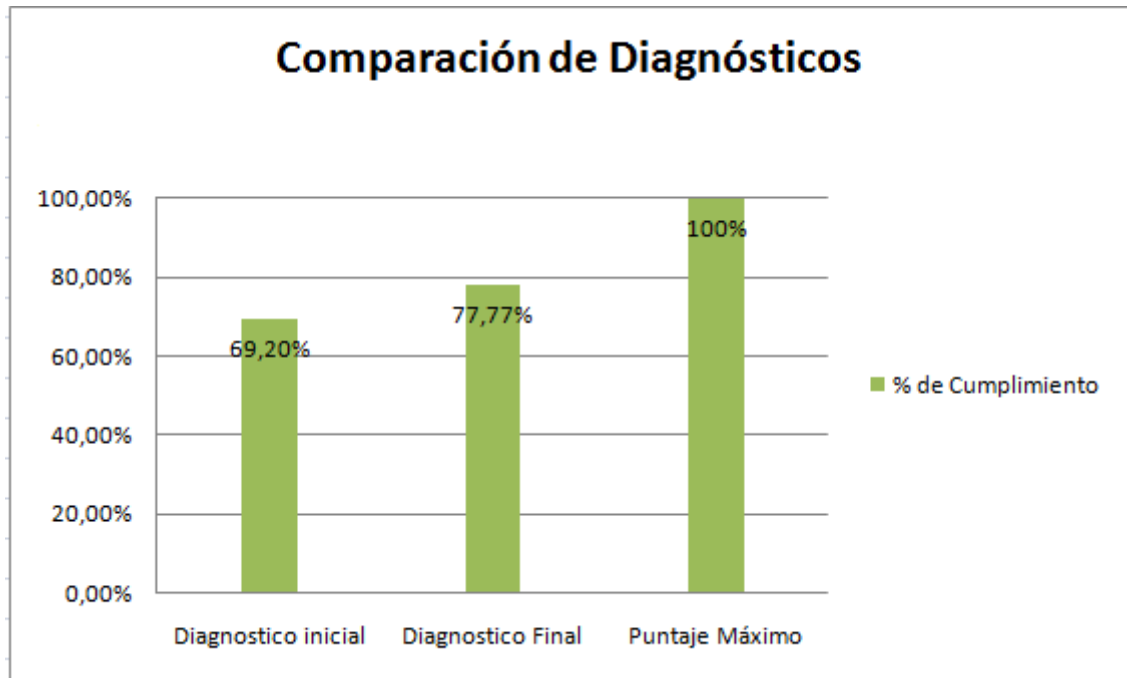


Figura 6. Comparación de Diagnósticos
Fuente: Autores

En la Gráfica 4. Comparación de los diferentes Diagnósticos por Capítulos de la norma NTCGP 1000:2009, se da a conocer de una forma puntal el estado de los capítulos de la norma NTCGP 1000:2009 para evidenciar el avance del diagnóstico final.

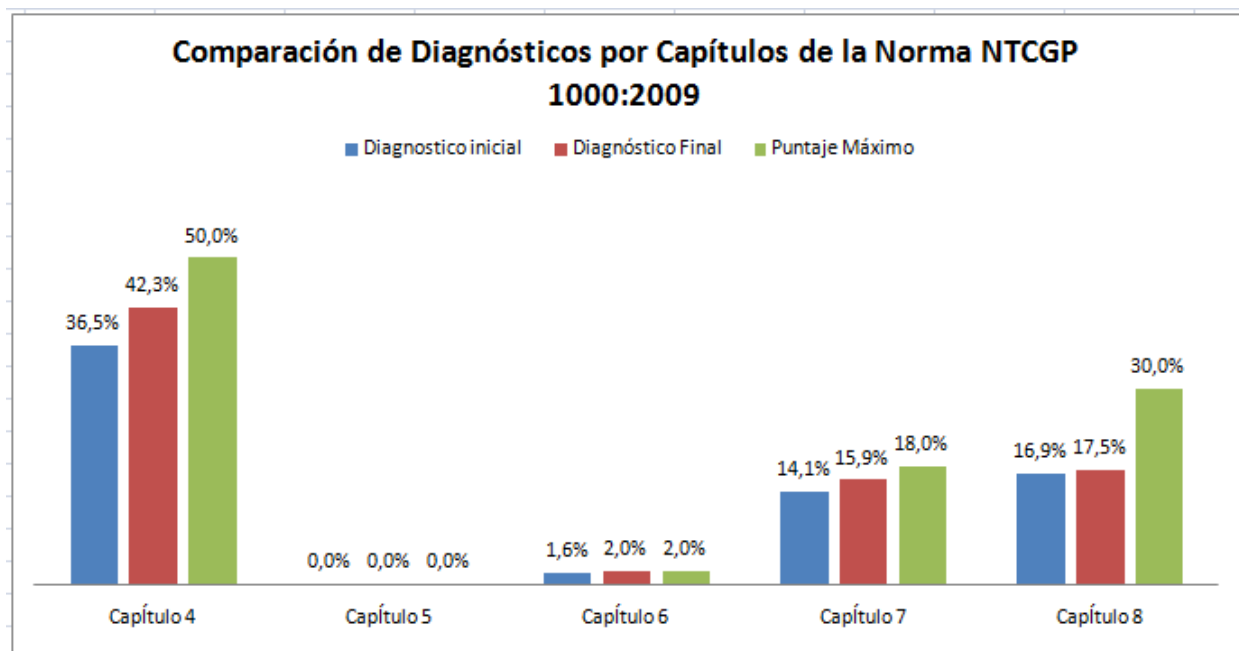


Figura 7. Comparación de los diferentes Diagnósticos por Capítulos de la norma NTCGP 1000:2009
Fuente: Autores

En las siguientes observaciones se presenta el diagnostico final en el que se incluyen los numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 (del 4 al 8), es importante mencionar que el método empleado para calcular el porcentaje de cumplimiento fue el método de puntos por factor.

Cabe resaltar que al implementan las siguientes observaciones se genera una mejora continua y se hace más factible lograr el 100% esperado en el proceso misional Seguridad, Justicia y Convivencia ciudadana bajo la Norma NTCGP 1000:2009.

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

Capítulo 4. Requisitos Generales.

Observaciones

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

Capítulo 7. Realización del producto o prestación del servicio

Observaciones

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

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (7.5.2): Es importante Realizar una inducción y re inducción del SIGC al equipo de enlaces y al personal en general del proceso misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana cada vez que se actualice dicho proceso.

Capítulo 8. Medición, Análisis y Mejora.

Observaciones

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


Acción preventiva (8.5.3): Se debe diseñar un método de análisis de causas para tratar las no conformidades que se reportaron, además de definir acciones preventivas a raíz de las oportunidades de mejora.

7.4 Formulación de Indicadores

En el desarrollo del proceso de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana, se formularon los indicadores de acuerdo a la asesoría de la Doctora Laura Duarte, con el fin de medir cada área que conforma el proceso.


Inspección de Policía

Tabla 6.
Indicadores de gestión Inspección de Policía

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CODIGO: F-MAM-015 VERSION: 0.0 PAG 1 DE 3	
		AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	META ESPERADA	RESPONSABLES
2014	SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Llevar a cabo un 100% de los procesos de despacho y correspondencias en la inspeccion de policia	EFICACIA	(Numero de procesos adelantados de despacho y correspondencial/ Numero de procesos de despacho y	Tramitar en un 100% todos los procesos en la inspeccion de policia.	INSPECCION DE POLICIA	MENSUAL	
		Oprimizar en un 100% en los procesos de conciliación realizados en la inspeccion de policia	EFICACIA	(número de procesos de conciliación realizados / número de procesos de conciliación recibidos) * 100%	Realizar 100% de los procesos de conciliación ejecutados en la inspeccion de policia	INSPECCION DE POLICIA	MENSUAL	

Comisaria de Familia

Tabla 7.
Indicadores de gestión Comisaría de Familia

		TABLERO DE INDICADORES POR PROCESO					CODIGO: F-MAM-015 VERSION: 0.0 PAG 1 DE 3	
		AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	META ESPERADA	RESPONSABLES
2014	SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Determinar la capacidad de atención integral y seguimiento a las víctimas por violencia intrafamiliar dentro del casco urbano del municipio de Piedecuesta	EFICACIA	(Número de casos atendidos/total de denuncias presentadas)*100	Realizar atención integral y seguimiento a las víctimas por violencia intrafamiliar dentro del casco urbano del municipio de Piedecuesta	COMISARIA DE FAMILIA	TRIMESTRAL	
		Capacitar las 82 instituciones educativas con herramientas pertinentes para enfrentar toda amenaza que aumente niveles de riesgo especialmente en matoneo(Bullying)	EFICACIA	N° de capacitaciones realizadas / N° de capacitaciones programadas	Que 82 instituciones educativa del municipio de piedecuesta, cuente con herramientas pertinentes para enfrentar toda amenaza que aumente niveles de riesgo para la intergridad fisica y emocional de los miembros.	COMISARIA DE FAMILIA	ANUAL	
		Brindar apoyo Psicosocial a la población victima que haya declarado ante las autoridades competentes y hayan recibido la primera ayuda de urgencia por parte del Municipio de Piedecuesta.	EFICACIA	Número de atenciones Psicosociales/total de casos presentados	Mantener óptimo el tiempo de respuesta para beneficio de las víctimas.	COMISARIA DE FAMILIA	MENSUAL	

Gestión del Riesgo

Tabla 8.
Indicadores de Gestión del Riesgo

		TABlero DE INDICADORES POR PROCESO					CODIGO: F-MAM-015	
							VERSION: 0.0	
							PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
2014	SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Determinar la capacidad de atención a la población damnificada del municipio	EFICACIA	(número de ayudas solicitadas / número de ayudas resueltas)	Brindar ayudas a todos los inconvenientes presentados.	GESTIÓN DEL RIESGO	MENSUAL	
		Brindar en un 100% subsidios a los damnificados durante una emergencia de hambruna en el Municipio	EFICACIA	Numero de subsidios brindados / subsidios totales	Brindar subsidios en el municipio durante emergencias de hambruna.	GESTIÓN DEL RIESGO	SEMESTRAL	

Plazas de mercado

Tabla 9.
Indicadores de gestión Plaza de Mercado

		TABlero DE INDICADORES POR PROCESO					CODIGO: F-MAM-015	
							VERSION: 0.0	
							PAG 1 DE 3	
AÑO	PROCESO	OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	META ESPERADA	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
2014	SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Reducir en un 80% la cartera de la plaza de mercado central del municipio	EFICACIA	(valor de la cartera recuperada / valor de deuda a principio de año) * 100%	Reducir en un 80% la cartera de la plaza central del municipio.	PLAZAS DE MERCADO	MENSUAL	
		Legalizar en un 100% puestos de los adjudicados de la plaza de mercado central con su respectivo contrato al finalizar la administración del 31 de diciembre del 2015	EFICACIA	(número de puestos adjudicados / puestos totales adjudicados) * 100	Dar el tramite de la legalizacion de los puestos adjudicados en un 100%.	PLAZAS DE MERCADO	MENSUAL	

7.5 Programa de Auditoría Interna

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

7.5.1 Plan de Auditoría Interna

La Doctora Laura Duarte, auditora líder para contribuir con la divulgación del plan de auditoría, se creó un folleto 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.

El objetivo de la auditoría interna es determinar la eficaz implementación del sistema Integrado de Gestión de calidad en el proceso Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma NTCGP 1000:2009 y los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Administración Municipal de Piedecuesta

A los estudiantes Sergio Torres y Norida Ramírez les fue asignado hacer parte del equipo auditor del área de Gestión Jurídica realizada el día 26 de noviembre de 2014 en la oficina de

Gestión Jurídica. (Ver Anexo 4, Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 26 de Nov. del 2014).

7.5.2 Ejecución de la Auditoria

La reunión de apertura fue realizada el 24 de noviembre de 2014 (Ver Anexo 2, Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 24 de Nov. del 2014).

Los estudiantes Sergio Torres y Norida Ramírez asistieron a la auditoría realizada el 17 de diciembre del 2014 como observadores, a su vez recopilaron las evidencias de la auditoría interna mediante entrevistas y la observación directa, del proceso de Seguridad, Justicia y convivencia Ciudadana, específicamente en la Comisaria de familia, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Fueron identificados 3 aspectos de no conformidad durante la misma auditoria; el primero corresponde al manejo de los expedientes, ya que no existe un registro para poder ser ubicados y los mismos no se encuentran foliados lo cual incumple lo definido en el numeral 4.2.4 de la norma NTCGP 1000:2009.

En segundo lugar en la revisión general se encontró que en el expediente con número de radicado 285-14 por violencia intrafamiliar se habían incumplido los términos de atención, ya que, estaba planeada para el 15-12-2014 y se realizó el 17-12-2014; incumpliendo lo definido en los numerales 7.1, 7.2.3, y 7.2 de la norma NTCGP 1000:2009.

Por último se evidenció que existe más de (1) un expediente abierto por usuario, dificultando la continuidad del proceso e incumpliendo lo definido en los numerales 7.1, 7.2.3, y 7.3 de la norma NTCGP 1000:2009.

Derivado de la visita se realizan algunas recomendaciones para el fortalecimiento del proceso de atención.

Designar enlaces de calidad en las diferentes áreas, para que la comunicación interna y la mejora continua del proceso permitan un desempeño funcional y efectivo.

1. 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.

2. Realizar un organigrama claro de cada dependencia de este proceso.

3. 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.

4. Efectuar inducción y re- inducción del SIGC al equipo de enlaces y personal en general de la Secretaría.

5. Implementar un documento de registro para dejar evidencia de las actividades que se desarrollan al interior de la Secretaría y de los compromisos adquiridos por las partes interesadas.

(Ver Anexo 3, Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 17 de Dic. del 2014).

Los estudiantes Sergio Torres y Norida Ramírez asistieron a la auditoría realizada el 26 de noviembre del 2014 como auditores en formación del grupo auditor asignado donde se realizó entrevistas, preguntas a directivos y revisión de procedimientos y formatos al proceso de Gestión Jurídica, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Por otra parte fueron identificados 2 aspectos de no conformidad durante la misma auditoría; el primero corresponde a que no hay actualizaciones de los procedimientos que se están llevando actualmente. Haciendo énfasis en el marco normativo de cada uno de los procedimientos, y de esta manera se permita realizar un adecuado manejo en cada proceso del despacho de Gestión Jurídica. Por lo anterior se incumple lo definido en el numeral 4.2.1 de la norma NTCGP 1000:2009.

En segundo lugar no se evidenció en la auditoría que el proceso de Gestión Jurídica identifique, analice y valore los riesgos de los procesos en los que son partícipe a través del mapa de riesgos, ya que lo deben tener implementado para una mejor ejecución y prevención en el manejo de los procesos, bajo los criterios del Sistema de Gestión de calidad. Por lo anterior se incumple lo definido en el numeral 4.2.1 y numeral 5.6.2 de la norma NTCGP 1000:2009.

Derivado de la visita se realizan algunas recomendaciones para el fortalecimiento del proceso de atención.

1. 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.

2. Se recomienda realizar la inducción y re inducción a todos los procedimientos obligatorios de la norma NTCGP 1000:2009.

3. Fortalecer el análisis de los datos de entrada para la revisión por proceso, de modo tal que los líderes de área puedan aportar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que impulsen el mejoramiento continuo del proceso y por ende del sistema; garantizando el reporte de este informe al SIGC para la articulación de la información.

4. Se recomienda la implementación de un software especial, para llevar el registro y control de toda la documentación ejecutada en el proceso de Gestión Jurídica con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en las actividades realizadas.

5. Realizar reuniones con el equipo de trabajo para dar a conocer los lineamientos, logros y compromisos frente a la gestión del proceso bajo los criterios del Sistema de Gestión de calidad.

8. Conclusiones

A lo largo del proceso se evidenció que designar enlaces de calidad en las diferentes áreas fue importante para la comunicación interna y la mejora continua del proceso permitiendo un desempeño funcional y efectivo.

Al realizar el diagnóstico inicial se evidenciaron anomalías presentadas en los procedimientos implementados por los estudiantes de la fase I, por ende en la segunda fase de este proyecto de grado, se diseñaron procedimientos necesarios, se actualizaron procedimientos anteriormente creados en la fase I y también se formularon indicadores bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 del Proceso Misional de Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana de la Alcaldía de Piedecuesta.

Divulgación de la documentación actualizada del proceso misional Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana permitiendo un mejor conocimiento por parte de los funcionarios sobre actividades de su área y un mejor resultado de la auditoria interna.

Los indicadores formulados en el presente trabajo de grado contribuirán con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009, permitiendo monitorear la eficacia del proceso misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana.

Al medir los datos tabulados del diagnóstico inicial de la fase I con un resultado de 69,20% y el diagnóstico final de la Fase II del presente proyecto con un resultado 77,77%, se evidencio que efectivamente hubo un plan de mejoramiento ya que se presento un porcentaje del 8.57% en el proceso misional de Seguridad, Justicia y Convivencia, Ciudadana.

Finalmente las Auditorías Internas de la Oficina de Gestión Jurídica y del proceso misional Seguridad Justicia y Convivencia Ciudadana, permitieron la identificación de oportunidades de mejoramiento bajo los criterios de la norma NTCGP 1000: 2009, ampliando y mejorando los conocimientos de los estudiantes en procesos y requisitos que se llevan a cabo en una entidad pública como lo es la Alcaldía de Piedecuesta.

9. Recomendaciones

Efectuar análisis de causas para tratar las no conformidades que se reportaron, además de definir acciones preventivas a raíz de las oportunidades de mejora.

Realizar actualizaciones constantes requeridas por la oficina de Control Interno de la documentación para garantizar el mejoramiento continuo del sistema de Gestión de calidad. De modo que se aseguren las condiciones para la prestación del servicio Informando a la Oficina de MECI-Calidad

Hacer una medición exhaustiva de los indicadores de gestión analizando sus resultados de manera tal que brinden herramientas para la mejora continua del desempeño de los diferentes procesos.

Realizar una inducción y re inducción del SIGC al equipo de enlaces y personal en general del proceso misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana.

Dar continuidad a los procesos de auditoría interna con el fin de verificar la eficacia en la planeación, mantenimiento y mejora continúa del Sistema de Gestión de Calidad.

Se sugiere que para cumplir con los objetivos y contribuir con los fines esenciales del Estado; Estos deben ir sujetos a mejorar el desempeño y capacidad de la entidad, por ello es

importante que exista en la alcaldía de Piedecuesta complementariedad del MECI y la Norma Técnica de calidad NTCGP 1000:2009.

Referencias

Alcaldía de Piedecuesta. (s.f.). *Plan de Desarrollo de Piedecuesta 2012-2015, “EL CONTRATO CON LA GENTE”*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2014, de <http://201.221.128.62:3000/Pagina/images/stories/investigacion/CISE/Plan%20de%20desarrollo%20de%20piedecuesta.pdf>

Alcaldía Municipal de Piedecuesta. (s.f.). *Organigrama de la alcaldía* . Recuperado el 06 de septiembre de 2014, de http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=229&Itemid=196

Bogotá, A. M. (s.f.). *Departamento Administrativo De la Función Pública de Colombia* . Recuperado el 20 de 10 de 2014, de http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=569

Carreño Prada, L., & Suárez Ardila, J. F. (2014). *DIAGNÓSTICO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORÍA*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2014). Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Recuperado el 20 de diciembre de 2014, de https://www.dane.gov.co/files/nomenclaturas/CIIU_Rev4ac.pdf

Fernández, F. J. (2004). *Auditoría del mantenimiento e indicadores de gestión*. España: FC

Gaitán, O. E. (2006). *Análisis financiero y de gestión*. Ecoe ediciones.

Galindo, L. M. (2005). *Calidad y mejora continua: principios para la competitividad y la productividad*. Mexico D.F.: Trillas.

Gobierno De Colombia. (s.f.). *Contaduría General De La Nación*. Recuperado el 20 de Octubre de 2014, de <http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/internet/contaduria/nuestra-entidad/control-rendicion-cuentas/control-interno-contable->

MECI!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOINzPyDTEPdQoONfJyMDBz9Db
xMvJ19DA0szIEKIeKcABHAzT9pgYmQEFTQ0uTID8jgw

Hurtado, F. A. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Antioquia: Universidad de Antioquia.

Ley 872. (30 de Diciembre de 2003). *Alcaldía Bogota*. Obtenido de Alcaldía Bogota:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

Muñoz, J. M. (2001). *Evaluar al sector público español*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

NTCGP 1000:2009. (s.f.). *UNIATLANTICO*. Obtenido de UNIATLANTICO:
<http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

Organización de los Estados Americanos. (24 de Julio de 2012). Obtenido de Organización de los Estados Americanos: <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/Colombia/calidad.asp>

Pérez, L. (2011). *Mujeres cigarreras e identidad Piedecuestana*. Recuperado el 20 de diciembre de 2014, de <http://www.sinic.gov.co/SINIC/Publicaciones/Archivos/10905-2-4-412011719221554.pdf>

Plan de desarrollo de Piedecuesta 2012-2015 “el contrato con la gente”. (s.f.). *Alcaldía de Piedecuesta*. Obtenido de Alcaldía de Piedecuesta:
<http://201.221.128.62:3000/Pagina/images/stories/investigacion/CISE/Plan%20de%20desarrollo%20de%20piedecuesta.pdf>

Suárez, F. (2014). *Proyecto de Grado Fase I*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.

Vila, M., Escuder, R., & Romero, R. (1999). *Auditorías internas de la calidad*. Díaz de Santos.

Anexos


Anexo A.Organigrama

ACTIVIDAD	PARTICIPAN	AGOSTO	SEPT	OCTUB	NOVIEMB	DICIEMBRE
Diagnóstico documental: realizar un inventario documental de todos los documentos que existen por proceso, realizar la revisión y actualización de la documentación del sistema por proceso asignado construyendo lo listados maestros de documentos por proceso.	OCI-CALIDAD					
Inducción general al sistema en	TODAS LAS DEPENDENCIAS					

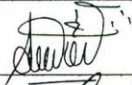
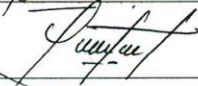

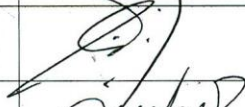
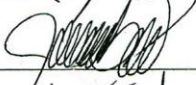
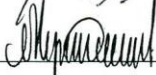


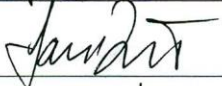
ACTIVIDAD	PARTICIPAN	AGOSTO	SEPT	OCTUB	NOVIEMB	DICIEMBRE
conceptos generales.						
Inducción enlaces UPB.	TODOS EL PERSONAL					
Reuniones con los principales encargados de cada una de las áreas correspondientes al proceso Misional de Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana.	ENLACES DESIGNADOS					
Actualización del normograma.	ENLACES DESIGNADOS					
Capacitación de indicadores de gestión y procedimientos obligatorios.	ENLACES DE CALIDAD Y PLAN DE DESARROLLO					
Formular indicadores de gestión para los procesos del sistema.	TODOS LOS PROCESOS					

ACTIVIDAD	PARTICIPAN	AGOSTO	SEPT	OCTUB	NOVIEMB	DICIEMBRE
Capacitación auditoría interna de calidad	TODOS LOS PROCESOS					
Acompañamiento auditoría interna de calidad 2014	EL PROCESO DE SEGURIDAD JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA Y PROCESO GESTIÓN JURÍDICA					

Anexo B. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre del 24 de Nov del 2014


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

FECHA DE REUNIÓN: 24 NOV / 2014	PROCESO: T0005
APERTURA: <input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE: <input type="checkbox"/>

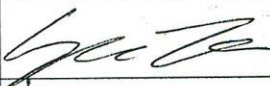
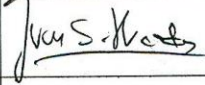
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Maria Isabel Alvarez Vargas	Secretaria Desarrollo	
Humberto Ortiz Mantilla	Sec. Tránsito	
Ignacio Diaz Medina	Oficina Promoción	
Angel de Jesus Becerra	Alcalde	
Jaime Rogelio Batez Rangel	Secretario General	
MYRIAN QUINTERO ROJAS	SEC. HACIENDA.	
FREDY DAVID SUAREZ M	Control Interno	
JHON JAIRO MENDES	MECI-	
JACRA DUARTE	LIDER AUDITOR.	
Slivia Ulara Ortega	Estudiante UPB	Slivia Ortega.
Noelina Ramirez Canaves	ESTUDIANTE UPB	Noelina Ramirez Canaves

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

COPIA CONTROLADA

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


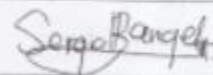

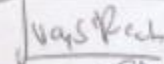

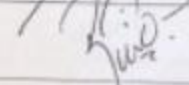
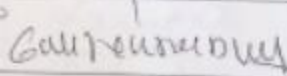
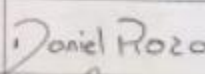

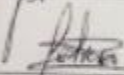
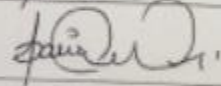
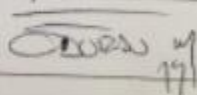
FECHA DE REUNIÓN: 24 Nov 2014	PROCESO: TODOS
APERTURA: <input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE: <input type="checkbox"/>

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sergio Andres Torres Villanueva	Estudiante UPB	
Juan Sebastian Roca	Estudiante UPB	


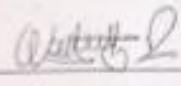
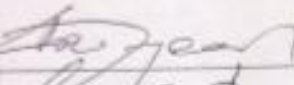
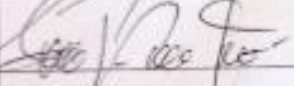
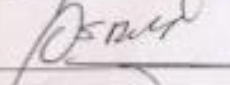
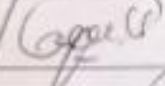
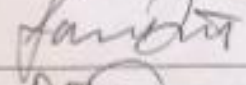

Código: F-MAM007	Versión: 0.0	Página 1 de 1
Elaboró: GSC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

Anexo C. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre 17 de Dic del 2014.

 <p>MUNICIPIO DE PEDREGAL</p>		<p>REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE</p>		Código F-MAM 007	
				Versión: 0.0	
				Página 1 de 1	
FECHA DE REUNIÓN: Dic 17/14		PROCESO: ^{SEGURIDAD, JUST. y CONV. CIO.} Sec. Gobierno			
APERTURA: <input checked="" type="checkbox"/>		CIERRE: <input type="checkbox"/>			
NOMBRE	CARGO	FIRMA			
Sergio Rangel Celis	Estudiante Auditor				
Sergio Torres Villanueva	Estudiante auditor				
Sebastián Rivas A	Estudiante auditor				
Dora Yanette Hernandez	Asesoría jurídica				
Ricardo Zabala Elorza	Coordinador de Menores Pobles				
Genny Johana Solano A	Personal Unificado Coordinadora de los trabajos en campo				
Daniel Rozo	Seguimiento plan de Desarrollo - Proyectos				
Julian Antonio Arizmendi H	Gestión del Riesgo				
Letizia Tirado Anza	Comisión de Fie T. A.				
Jaime Osorio Guero	Secretario de Gmco				
Fredy Oros Rojas M	Asesoría Jurídica				
Código F-MAM007		Versión: 0.0		Página 1 de 1	
Elaboró GSC		Revisó GSC		Aprobó GSC	


COPIA CONTROLADA

 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE	Código: F-MAM 007 Versión: 0.0 Página 1 de 1
SEGURIDAD, JUST. y CONV. Ciudad		
FECHA DE REUNIÓN: Dic 17/14	PROCESO: SEC GOBIERNO	
APERTURA <input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE <input type="checkbox"/>	
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Walter J. Gamboa R.	Espacio Público	
Cristian Robayo	Coordinador Espacio Público	
Andrés Florez Peña	Espacio Público	
Omar Rodríguez	Espacio Público	
RAMIRO CAVALLO C.	Inspector de Policía	
LAYKA HARTE	AUDITOR LIDER	
JOHN JAIRO HERRERA	MCCI	
NOELDA RAMIREZ GRANES	ESTUDIANTE A AUDITOR	NOELDA RAMIREZ GRANES

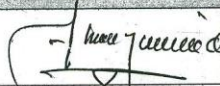
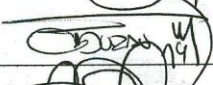


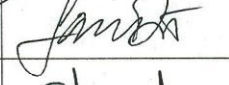
Código: F-MAM007	Versión: 0.0	Página 1 de 1
Elaboró: GSC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

COPIA CONTROLADA

Anexo D. Registro de asistencia a reunión de apertura y cierre 26 de Nov del 2014

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

FECHA DE REUNIÓN: Nov. 26/14	PROCESO: GESTION JURIDICA
APERTURA: <input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE: <input type="checkbox"/>

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alex Humberto Diaz C	Jefe Oficina A. Jca.	
FERNANDEZ JUAN W	Asesor Jurídico Control Interno	
JHON Jairo MENEZES C	Meci.	
NORIDA BARRIBAZ CAJVES	ESTUDIANTE UPB	Norida Barribaz Cajves
José Leonardo Toro A		José Leonardo T.
Sergio Andres Torres V.	Estudiante UPB	
LAURA QUARE	AUDITOR LIDR	
Silvia Juliana Ortega G	Estudiante UPB	Silvia Ortega.
Juan Sebastian Resto	Estudiante UPB	Juan S Resto

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

COPIA CONTROLADA

Anexo E. Procedimiento espacio público: recuperación de las zonas y espacios públicos del municipio

1. OBJETO

Recuperar las zonas motivo de invasión en el municipio de Piedecuesta.

2. ALCANCE

Inicia con una zona o sitio publico ocupado ilegalmente y finaliza con la recuperación del espacio público.

3. DEFINICIONES:

3.1 ESPACIO PÚBLICO: Técnicamente el espacio público se define como “conjunto de inmuebles y elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados, destinados por su naturaleza por su uso o afectación a la satisfacción de necesidades urbanas colectivas, que trascienden, por tanto los límites de los interés individuales de las habitantes”.

3.2 INVASIÓN: Se realiza por los vendedores informales que ocupan el espacio público de forma ilegal.

3.3 RECUPERACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO: Son las acciones y mecanismos tendientes que su finalidad es mantener el espacio público libre de cualquier invasión.

3.4 PLAN DE CONTINGENCIA: Es el instrumento que debe tener la administración principal de reubicación de los vendedores informales para evitar la invasión del espacio público sin violentar a los derechos fundamentales.

4. CONDICIONES GENERALES

Se realiza la socialización indicando a los que invaden el espacio público, la prohibición de ocupar el mismo dando cumplimiento a la norma superior y haciendo prevalecer el interés general sobre el particular.

5. PROCEDIMIENTOS

Nº	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Identificar la persona responsable que invade el espacio público.	Luego de identificarse a la persona que está invadiendo ilegalmente el espacio público el coordinador de espacio público hace una sensibilización como primera medida, en compañía de la policía nacional.	2 veces por semana	Coordinador de espacio público
2	Realizar la respectiva Incautación de materiales	Después de dicha sensibilización si la persona reincide nuevamente ocupando el espacio público se procederá a dar aplicación a las sanciones pertinentes como las incautaciones y pago de multas.	2 veces por semana	Coordinador de espacio público

6. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD

CONSTITUCIONPOLITICA DE COLOMBIA DE 1991

Artículo 63, Artículo 82 y Artículo 333.

Decreto 0040 del 2009

CODIGO DEPARTAMENTAL DE POLICIA

Ordenanza 017 del 2002

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	