

**Diagnóstico, Documentación, Implementación Y Auditoria Interna Acorde A Los
Lineamientos Definidos Por El Sistema Integrado De Gestión MECI-NTCGP 1000:2009 En
El Proceso Misional De Movilidad De La Secretaría De Transito Y Movilidad En La
Alcaldía De Piedecuesta**

Cristhian Orlando Becerra Hernández

Juan Camilo Parra Ortiz

Director.

German Enrique Vargas Rey

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela De Ingenierías

Facultad De Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2015

Agradecimientos.

Agradecer a Dios, por brindarme una familia, la cual ha sido fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida, y más aún en mis duros años de carrera universitaria y en especial, mi mayor agradecimiento hacia mis padres, que sin su ayuda no hubiera sido posible culminar mis estudios.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, ya que allí pase la mayor parte de mi tiempo estos últimos cinco años, donde pude conocer grandes compañeros y disfrutar de clases con los mejores profesores, los cuales fueron un gran apoyo para seguir con mi meta personal de obtener el título profesional.

Al equipo de control interno, Vianey González, Jhon Meneses y los funcionarios de la secretaría de tránsito y movilidad de Piedecuesta, quienes durante meses hicieron grandes aportes para terminar con un proyecto que beneficiará al municipio.

A mi compañero de proyecto de grado Christian Becerra, por su amistad durante nuestra carrera universitaria y por su dedicación y entrega a lo largo del proyecto, ya que fue parte importante para lograr los objetivos del que se plantearon en este trabajo de grado y mi tutor, el Profesor German Vargas, por todo el apoyo brindado, por su calidad humana, por instruirnos y guiarnos a realizar este proyecto.

Juan C. Parra

Agradecimientos.

Agradezco en primer lugar a Dios por darme el coraje de hacer este sueño realidad y darme esa fuerza para continuar en lo adverso, A mis padres por enseñarme el valor del estudio, ya que pensando en mi familia es que siempre salgo adelante en las dificultades, a mi hermana Silvia que es mi segunda madre y admiro profundamente por todas las cualidades que tiene, además son pocas las personas que tienen la linda experiencia de estudiar junto a sus hermanos, a mi cuñado Richard por ser ese apoyo adicional y gracias a el puedo escalar cada día mas alto, a mi hermano Sebastián por estar siempre a mi lado y a mi compañero de tesis Juan Camilo que es uno de mis mejores amigos y llevo compartiendo junto a el desde el bachillerato, También a mi novia Estefanía que amo mucho y ha estado conmigo en todos los momentos difíciles y ha vivido toda la etapa universitaria conmigo. A mi tutor, el Profesor German Vargas, por todo el apoyo brindado, por su calidad humana, por instruirnos y guiarnos a realizar este proyecto. Gracias a todas estas personas es que hoy me encuentro aquí, en uno de los momentos mas importantes de mi vida.

Cristhian O. Becerra

Contenido

1. Generalidades de la Empresa	21
1.1. Actividad económica	21
1.2. Política de Calidad	22
1.3. Número de empleados	22
1.4. Misión	23
1.5. Estructura organizacional	25
1.6. Funciones	26
1.7. Reseña histórica	26
1.8. Descripción del área específica del trabajo	28
1.10. Visión Secretaria de Transito	30
2. Diagnóstico de la empresa	31
3. Antecedentes	33
4. Justificación	35
5. Objetivos	37
5.1. Objetivo General	37
5.2. Objetivos Específicos	37
6. Marco teórico	39
6.1. ISO (International Organization For Standardization)	39
6.2. Norma Técnica De Calidad De Gestión Pública NTCGP 1000:2009	40
6.3. Principios de la NTCGP 1000:2009	41
6.4. Normatividad asociada a la NTCGP 1000:2009	41

6.5. El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005...	42
6.6. Relación entre la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005	42
6.7. Modelo Basado en Procesos	43
7. Diseño Metodológico y Actividades a Desarrollar	46
8. Actividades a desarrollar.....	47
8.1. Diagnóstico Inicial.....	47
8.1.1. Análisis diagnóstico inicial.....	48
8.2. Actualización, Modificación, Creación y Eliminación de Documentos.	53
8.2.1. Procedimientos.	53
8.2.2. Formatos	55
8.2.3. Indicadores.	56
8.2.4. Caracterización.....	57
8.2.5. Listado maestro de documentos	58
8.2.6. Normograma	58
8.2.7. Mapa de Riesgos	59
8.3. Implementación y divulgación de la documentación.	60
9. Auditoria interna de calidad.....	62
9.1. Planeación de la auditoria.....	62
9.2. Ejecución de la auditoria interna de calidad.	63
9.2.1. Auditoria Proceso Planeación Estratégica.	63
9.2.2. Auditoria Proceso Movilidad.....	65
10. Diagnóstico final.....	68
10.1. Mejoras en el Sistema Integrado de Gestión	68

<i>10.1.1. Comparativo diagnóstico inicial y diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009 ...</i>	70
11. Conclusiones	72
12. Recomendaciones	74
Bibliografía	76
Anexos	79

Lista De Tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultado diagnóstico inicial de la Norma NTCGP 1000:2009	49
Tabla 2. Observaciones del capítulo 4 de la Norma NTCGP 1000:2009.	50
Tabla 3. Observaciones del capítulo 6 de la Norma NTCGP 1000:2009.	51
Tabla 4. Observaciones del capítulo 7 de la Norma NTCGP 1000:2009.	52
Tabla 5. Observaciones del capítulo 8 de la Norma NTCGP 1000:2009.	53
Tabla 6. Procedimientos elaborados proceso movilidad.....	55
Tabla 7. Formatos del proceso movilidad.....	56
Tabla 8. Tablero de indicadores proceso movilidad	57
Tabla 9. Resultado diagnóstico final de la Norma NTCGP 1000:2009.....	68
Tabla 10. Observaciones por capítulo diagnóstico final.....	69

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Escudo alcaldía de Piedecuesta.	21
Figura 2. Organigrama – Alcaldía de Piedecuesta.....	25
Figura 3. Secretaria de tránsito y movilidad del municipio de Piedecuesta	29
Figura 4. Mapa de Procesos – Alcaldía de Piedecuesta.....	36
Figura 5. Principios de la NTCGP 1000:2009.....	41
Figura 6. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	44
Figura 7. Ciclo PHVA.....	45

Lista de Graficas

	Pág.
Grafica 1. Comparación total de cumplimiento	70
Grafica 2. Comparación de diagnóstico inicial y final por capítulos.....	71

Lista de Graficas

	Pág.
<i>Anexo A.</i> Normatividad asociada a la NTCGP 1000:2009	79
<i>Anexo B.</i> Relación NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.....	83
<i>Anexo C.</i> Cronograma de actividades	88
<i>Anexo D.</i> Formato para documentar procedimientos.....	89
<i>Anexo E.</i> Acta reunión – Corrección procedimientos.....	90
<i>Anexo F.</i> Formato para documentar Caracterización.....	91
<i>Anexo G.</i> Acta reunión – Entrega de documentación	92
<i>Anexo H.</i> Folleto auditoria interna proceso movilidad	93
<i>Anexo I.</i> Circular Auditoria Interna	93
<i>Anexo J.</i> Plan auditoria interna.	95

Glosario

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

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

Característica de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos O requisitos utilizados como referencia.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en

características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Información: Datos que poseen significado.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad

de cumplir con los requisitos de la calidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

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

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, Las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en

aceptable para su utilización prevista.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Diagnóstico, documentación, implementación y auditoria interna acorde a los lineamientos definidos por el sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en el proceso misional de movilidad de la secretaría de transito y movilidad en la alcaldía de Piedecuesta

AUTOR(ES): Juan Camilo Parra Ortiz - Christian Orlando Becerra Hernández

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): German Enrique Vargas Rey

RESUMEN

La alcaldía municipal de Piedecuesta en función de cumplir por lo mandado por la ley 872 de 2003 se compromete en la implementación de un Sistema integrado de gestión para la institución. El contenido de es proyecto contempla los avances en la implementación del sistema en el proceso misional de movilidad de la secretaría de transito y movilidad de la alcaldía de Piedecuesta, siguiendo los lineamientos definidos por la norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005. Para tal fin se estipularon unos objetivos claros par la ejecución del proyecto. Durante el desarrollo del proyecto se perciben los objetivos planteados anteriormente, los cuales inician con el diagnostico inicial en el proceso movilidad de la secretaría de tránsito y movilidad, con respecto al nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, y se proyecta un cronograma de actividades con el fin de cumplir con los requisitos de la norma y la metodología para la ejecución de las actividades, documentación donde se construye la documentación necesaria para el sistema, la implementación, fase que socializa los avances del proyecto, auditoria interna, la cual se encarga de verificar y evaluar el sistema, además sirve de base para analizar la mejora continua aplicable en la institución, y por ultimo un diagnostico final del proceso movilidad, donde se reflejara el avance obtenido a lo largo del proyecto.

PALABRAS CLAVES:

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

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Diagnosis, documentation, implementation and internal audit in management system integrated MECI-NTGCP 1000:2009 in the missionary process of mobility at the secretary of traffic and mobility of municipality of Piedecuesta

AUTHOR(S): Juan Camilo Parra Ortiz - Christian Orlando Becerra Hernández

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: German Enrique Vargas Rey

ABSTRACT

The aim of this project is to fulfill all the legal requirements applied to create the quality management system for public organizations NTCGP 1000:2004. This project begins with the boardroom's desire to improve processes and services, in order to standardize all the activities and achieve satisfaction for clients, through efficient use of resources and control and evaluation of activities, thus resulting in an ever improving culture. The quality management system implementation is a systematic process that involves several different phases, which are developed according to the PHVA cycle. The project begins with the diagnosis of the company stage with regards to the NTCGP 1000 requirements and then, based on these results, the planning stage where resources are established, and the responsibilities to carry them out in order to satisfy the regulations and obtain a plan of development for all these actions. When this work is done, the documentation phase follows, where the establishment of principles and criteria for support of documentation are required, for the quality management system based on principals of efficiency and efficacy. Subsequent to the documentation, the implementation phase is realized, and here, the socialization of all the documents previously defined is carried out. Workers are then prepared for the correct use for all these documents. Finally, the last stage of the project is carried out. In this phase, important aspects such as the company stage regarding regulatory requirements, and client satisfaction levels are checked, according to objectivity and transparency principles, to finally conclude with the action plan design, aimed at generating an ever improving culture.

KEYWORDS:

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

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

La eficiencia y la eficacia aplicadas en todos los procesos internos de las organizaciones, es una de las partes más importantes en la productividad y competitividad en el mercado, siendo aplicable tanto a entidades privadas como públicas. Por lo cual es necesario la implementación de un Sistema de Calidad, que permita asegurar la calidad de productos y servicios ofrecidos por la organización, y cuyo fin es cumplir con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

El Gobierno de la Republica de Colombia, dado la necesidad el panorama anterior, expidió la Ley 872 de diciembre de 2003, mediante la cual exige a las entidades de la rama ejecutiva del poder público, expresadas en el artículo 2 de la mencionada ley, implementar un sistema de gestión de calidad en las organizaciones, lo conllevó a expedir el decreto 4110 de diciembre de 2004, la norma NTCGP 1000:2004, actualizada en el año 2009

La Alcaldía municipal de Piedecuesta procedió a dar cumplimiento a las exigencias del gobierno colombiano, y así tener la aspiración de brindar un mejor servicio, buscando incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y mejorando continuamente en el funcionamiento de sus procesos.

La institución se puso en la meta de mejorar todos sus procesos que se ejecutan en la organización, buscando la estandarización que conduzca a la eficiencia y eficacia de la

utilización de los recursos y control interno de sus actividades.

Este documento es una descripción de cómo fueron las etapas de la documentación, implementación y auditoria interna en el Proceso Misional de Movilidad acorde a los lineamientos definidos por el sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en la Secretaría de Transito y Movilidad de la Alcaldía de Piedecuesta

La metodología empleada en este trabajo de grado es de tipo transicional descriptivo ya que se recopiló la información necesaria apoyándose con la documentación existente, realizando una recolección de datos en tiempo real.

Para la recolección de datos en tiempo real, se realizó a través de entrevistas a todo el personal de la Secretaria de Transito y Movilidad, involucrados en el proceso misional de Movilidad, por medio del cual se pudieron identificar la documentación que requiere ser creada, modificada o eliminada. Estas fueron la base para la actualización de los procedimientos, formatos, normograma, indicadores y cateterización de este proceso.

Para poder cumplir con los objetivos planteados en este proyecto de grado, fue necesario el compromiso de los colaboradores de la Secretaria de Transito y Movilidad, los cuales sacrificaron parte del tiempo de su trabajo con el fin de poder brindar información necesaria para la actualización de la documentación del proceso misional de movilidad, a pesar de la displicencia y negatividad de algunos funcionarios, se les hizo caer en cuenta la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad, la cual favorecería su competitividad y

productividad en el cumplimiento de sus tareas y así poder brindar una mejor servicio a la comunidad.

1. Generalidades de la Empresa

Nombre de la empresa:

Alcaldía municipal de Piedecuesta



Figura 1. Escudo alcaldía de Piedecuesta.

Fuente: Pagina web Alcaldía de Piedecuesta.

Representante Legal – Alcalde: Ángel De Jesús Becerra Ayala (2012-2015)

Teléfono PBX:

(7) 6561529, Piedecuesta, Santander

Correo Electrónico:

contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co

Dirección:

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

1.1. Actividad económica

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

1.2. Política de Calidad

Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, La Constitución Política de Colombia y la Ley, mediante el establecimiento de canales de comunicación efectivo para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad, la actualización permanente del talento humano, la óptima administración de los recursos físicos y financieros y el mejoramiento continuo de procesos de calidad

1.3. Número de empleados

La alcaldía municipal de Piedecuesta cuenta con ocho Secretarías las cuales están encaminadas a satisfacer las necesidades de la población, a su vez cada una de ellas cuenta con diferentes áreas las cuales se entrelazan para brindar un mayor servicio y cubrir de forma adecuada cada inquietud.

Las Secretarías de la Alcaldía de Piedecuesta son:

- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Tránsito y Movilidad
- Secretaría General
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Hacienda y del Tesoro
- Secretaría de Educación

La cantidad de empleados que cuenta la Alcaldía de Piedecuesta son: 54 de Planta, 62 Pensionados, 3 de Consejo de planta, 3 de Personería de planta y 400 contratista aproximadamente.

1.4. Misión

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

1.5. Visión

El Municipio de Piedecuesta tiene una visión al año 2.030, busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción de sistemas hídricos, producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico y de turismo ecológico de aventura y deportivo, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

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

1.5. Estructura organizacional

Se estará brindando acompañamiento a la Secretaría de Tránsito y Movilidad la cual esta encarga del Proceso misional Movilidad. En este proceso se implementaría el Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma NTCGP-MECI 1000, con el fin de buscar el desarrollo y la sostenibilidad del municipio.



Figura 2. Organigrama – Alcaldía de Piedecuesta

Fuente: Pagina web Alcaldía de Piedecuesta.

1.6. Funciones

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

1.7. Reseña histórica

Piedecuesta fue fundada el 26 de julio de 1776, su fundación se originó por un grupo de familias descendientes de Gironenses, liderados por Don Blas Mantilla. En su origen la ciudad tuvo dos focos de asentamiento: La estancia de Juan De Velasco entre los Ríos Manco y Oro y el caserío del Hato en el cruce de cansinos llamada la Villa del Cacho. El Municipio de Piedecuesta en su historia ha recibido variedad de nombres entre ellos: Valle de Nuestro Señor, cuando se organizaron las primeras casas o ranchería. Villa Del Cacho, ya establecido el caserío Pie de la cuesta, más tarde Parroquia de San Francisco Javier De Piedecuesta, Villa De San Carlos, Villa De Piedecuesta y finalmente, Municipio De Piedecuesta. Luego es correcto, llamarla por alguno de los dos últimos nombres.

El municipio limita por el norte con Tona y Floridablanca. Por el sur con Guaca, Cepita, 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 "Piecuesta", con la reforma político-administrativa de 1825 se le reconoció como Villa de Piedecuesta. Los colonos españoles de Girón y Pamplona dieron el nombre del "Pie de la Cuesta" al sitio ubicado entre los ríos del Hato, Frío del Oro y Manco al ser empleado para pernoctar y aprovisionar las bestias de

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

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

1.8. Descripción del área específica del trabajo

Este trabajo fue realizado en la oficina de Secretaria de tránsito y movilidad de la alcaldía del municipal de Piedecuesta, la cual esta encarga de la responsabilidad de planificar, organizar y controlar la movilidad del Municipio de Piedecuesta.

La Secretaria de tránsito y movilidad es dirigida por el DR. HUMBERTO ORTIZ MANTILLA, y se encuentra ubicada sobre la autopista Piedecuesta-Bucaramanga en la Vereda Guatiguará (Ver figura 4)



Figura 3. Secretaria de tránsito y movilidad del municipio de Piedecuesta

Fuente: Pagina web Alcaldía de Piedecuesta

1.9. Misión de la Secretaria de tránsito y movilidad

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

1.10. Visión Secretaria de Transito

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

2. Diagnóstico de la empresa

La Administración Municipal para dar cumplimiento a la Ley 872 de 2003 "por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios"; el Decreto 1599 de mayo 20 de 2005 "por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005"; el Decreto 2482 de 2012 por el cual "se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión" y la Ley general de archivos 594 de 2000.

Con el fin de dar cumplimiento al plan de desarrollo, el cual busca la sustentabilidad y sostenibilidad del Municipio, el actual Alcalde desea aumentar el puesto en el cual se encuentra en este momento, respecto al nivel de implementación del Modelo Estándar de Control Interno ya que se encuentra en el puesto 401 de 1000; por lo cual requiere fortalecer su equipo con un profesional con experiencia en 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, además de contribuir con en el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan el cumplimiento y ejecución del Plan de Desarrollo del Municipio de Piedecuesta y que permitan fortalecer la Gestión Municipal como eje de desarrollo administrativo.

Actualmente la Secretaria de Gobierno ha implementado un sistema de gestión de calidad el

cual ayuda a estandarizar la documentación de todos los procesos que se llevan a cabo en el municipio gracias a la gestión del Alcalde de Piedecuesta. DR. ANGEL DE JESUS BECERRA AYALA. Por lo cual para dar continuidad a este proyecto, la alcaldía solicitará al centro de proyección social de Piedecuesta un grupo de estudiantes de Ingeniería Industrial de la UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA para llevar a cabo el mantenimiento necesario del sistema garantizando su mejora continua y la implementación del sistema en los procesos faltantes.

En la actualidad la alcaldía de Piedecuesta cuenta con la ING. LAURA DUARTE Especialista en sistemas de calidad como profesional de apoyo para la implementación del sistema de gestión de calidad, regida por la norma NTCGP 1000:2009 para la estandarización de todos los procesos que se manejan en esta alcaldía, y a su vez con la DRA. JOSEFINA ARGUELLO y VIANEY GONZALEZ funcionaria de la alcaldía de Piedecuesta con el fin de dar cumplimiento al plan de desarrollo

3. Antecedentes

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

Los siguientes trabajos son referentes a la aplicación de la norma y lineamientos para implementar sistemas de gestión de calidad aplicable realizados por la Alcaldía de Piedecuesta.

En el año 2008, el alcalde de Piedecuesta JORGE ARMANDO NAVAS, con el apoyo de la FUNDACION CLARIDAD de Colombia, realizaron la primera implementación del sistema de gestión, bajo los lineamientos de la norma MECI 1000:2005, con el fin de tener un control interno adecuado en todos los procesos, Por lo cual se realizaron entrevistas a los funcionarios de la Alcaldía, se recolecto información relacionada con procedimientos, formatos y se hizo la revisión pertinente en la documentación que se requiere para dar cumplimiento a esta norma,

Como conclusión, la alcaldía debió realizar una reestructuración en su mapa de procesos, división y organización de las secretarías o dependencias, de tal forma que permita al gobierno municipal cumplir con los objetivos institucionales y ejecución del plan de desarrollo 2012-2015

En el año 2013, Estudiantes de la facultad de Ingeniería Industrial, de la UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARANA, fueron solicitados por la Ing. Laura Duarte, profesional de apoyo contratada por el Alcalde Dr. Ángel de Jesús Becerra Ayala, para dar continuidad a la implementación del Sistema de Gestión bajo los lineamientos de la norma MECI-NTCGP 1000:2009 en la Alcaldía de Piedecuesta.

A continuación se presentan dos trabajos de grado que fueron realizados por parte estudiantes de ingeniería industrial en este proyecto.

“DIAGNOSTICO INICIAL, DOCUMENTACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-NTCGP 1000:2009 EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y TICS DE LA ALCALDÍA DE PIEDECUESTA” elaborado por la estudiante Cindy Jurlay Galvis Rojas.

“DIAGNOSTICO INICIAL, DOCUMENTACIÓN IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-NTCGP 1000:2009 EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE FINANZAS PUBLICAS DE LA ALCALDÍA DE PIEDECUESTA” elaborado por los estudiantes Sara Lucia González Afanador Y Nancy Rondón Gálvez.

4. Justificación

En función de cumplir con los requisitos y recomendaciones establecidos por la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2004, la cual refleja la importancia de que en cualquier empresa pública, el talento humano es el encargado de que los procesos se lleven a cabo de la mejor manera posible. Es por eso que son vitales para la implementación del sistema de gestión de calidad que tanto las directivas de la institución como de los mismos empleados tomen conciencia de lo que significa que la organización tenga la competencias necesarias para el desarrollo de las actividades en las que la organización estén involucradas.

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

Por lo anterior se justifica la elaboración de un proyecto, el cual permite documentar, implementar y auditar el Proceso Misional de Movilidad acorde a los lineamientos definidos por el sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en la Secretaría de Tránsito y

Movilidad de la Alcaldía de Piedecuesta, que conlleve a la realización de las metas planteadas.

En el Mapa de Procesos (Ver figura x) se puede identificar el tipo de proceso en el cual se estará trabajando durante este proyecto de grado.

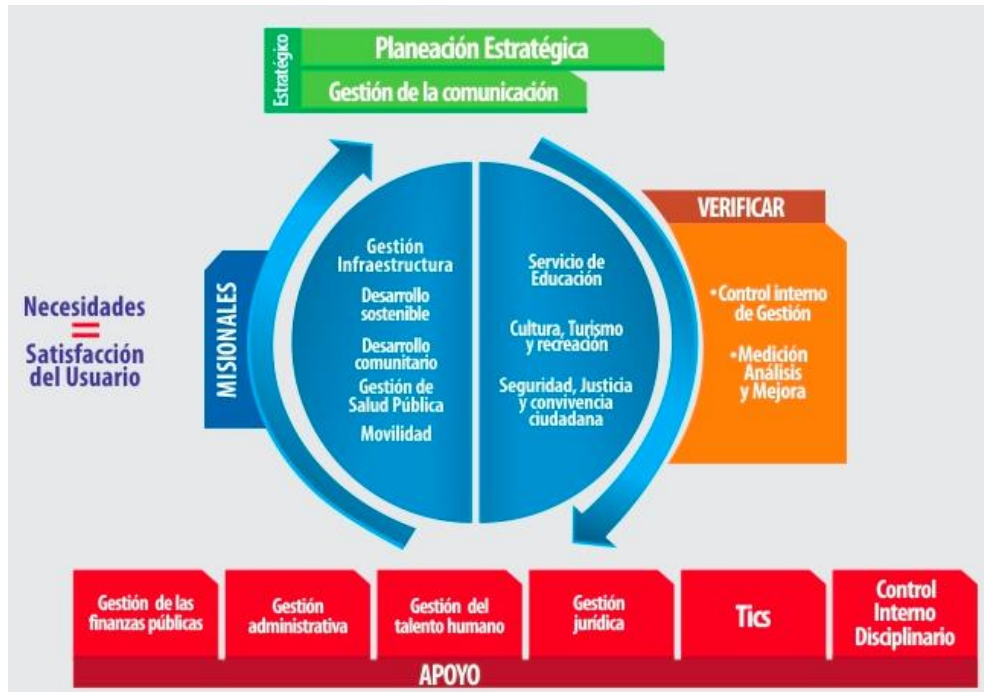


Figura 4. Mapa de Procesos – Alcaldía de Piedecuesta

Fuente: Pagina web alcaldía de Piedecuesta

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Diagnosticar, documentar, implementar y realizar auditoria interna acorde a los lineamientos definidos por el sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en el Proceso Misional de Movilidad de la Secretaría de Transito y Movilidad en la Alcaldía de Piedecuesta.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar diagnóstico inicial en la secretaria de tránsito y movilidad de la alcaldía de Piedecuesta, encargados del proceso misional de movilidad bajo los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009.
- Determinar la documentación que debe ser modificada, creada o eliminada en el proceso movilidad, de acuerdo a las exigencias del Sistema Integrado de Gestión MECI-NTCGP 1000:2009.
- Formular Indicadores de Gestión de Calidad bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 del Proceso Movilidad.
- Evaluar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de Auditoría Interna de Calidad en el proceso Movilidad y el proceso Planeación Estratégica de la alcaldía de Piedecuesta bajo los criterios definidos en la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009.

- Elaborar un diagnóstico final al proceso movilidad, con el propósito de verificar el estado de implementación del sistema integrado de gestión en la secretaria de tránsito y movilidad, al finalizar el proyecto.

6. Marco teórico

La información documental para dar ejecución a la documentación, implementación y auditoria interna en el proceso misional de movilidad de la secretaria de tránsito y movilidad de la alcaldía del municipio de Piedecuesta , este proyecto se basa en la comprensión y aplicación de lo establecido por las normas ISO aplicables a este proyecto, la NTC GP:1000:2009 y MECI:1000:2005. Lo anterior se analizará desde su definición y relación entre estas.

6.1. ISO (International Organization For Standardization)

La International Organization for Standardization (ISO) es la agencia internacional especializada en crear estándares y está integrada por los institutos de estandarización de alrededor de 130 países miembros. Su oficina principal se encuentra en Ginebra, Suiza.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio.

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

6.2. Norma Técnica De Calidad De Gestión Pública NTCGP 1000:2009

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma (NTCGP 1000:2009) establece 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 en Colombia.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos. Así como su combinación e integración.

6.3. Principios de la NTCGP 1000:2009



Figura 5. Principios de la NTCGP 1000:2009.

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

6.4. Normatividad asociada a la NTCGP 1000:2009

El Anexo A. Normatividad asociada a la NTCGP 1000:2009 ilustra la normatividad, establecida para el cumplimiento de los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 en una institución pública

6.5. El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005

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

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

6.6. Relación entre la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005

Tanto el MECI como la Norma de Calidad NTCGP1000:2009, contienen elementos comunes que al ser aplicados de manera organizada y coordinada ayudan a alcanzar los objetivos específicos de cada sistema, con procesos de mejoramiento continuo, lo que no sólo va permitir el cumplimiento de la obligación legal de su implementación, sino que también ayuda a Las entidades al cumplimiento de sus objetivos en el marco de Las normas constitucionales y legales vigentes, con el fin de lograr la satisfacción de Las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y partes interesadas.

El MECI 1000:2005 plantea una estructura compuesta por tres subsistemas, nueve

componentes y veintinueve elementos; la NTCGP 1000:2009, plantea 242 requisitos normativos, divididos en ocho capítulos, tres generales y cinco específicos; ambos sistemas enfocan su estructura bajo un ciclo PHVA, lo que facilita su implementación en forma paralela y armonizada.

Es importante destacar que la aplicación de los sistemas mencionados, no se debe tomar como la obligatoriedad de disposiciones legales, sino como la consolidación de herramientas gerenciales, por lo que deben ser abordadas de manera compatible y complementaria. El *Anexo B. Relación entre la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005*, muestra los vínculos existentes entre MECI-NTCGP 1000:2009

6.7. Modelo Basado en Procesos

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos de la Figura 6, ilustra los vínculos entre los procesos presentados. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 4 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada

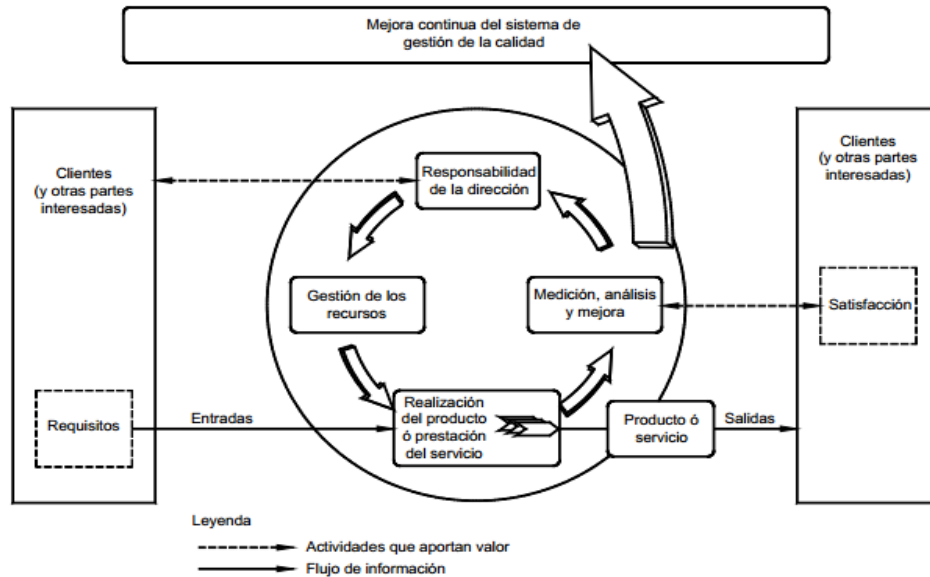


Figura 6. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Fuente: Norma Técnica de Calidad Gestión de Procesos NTCGP 1000:2009, p. 2.

Adicionalmente, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "planificar-hacer-verificar-actuar" (PHVA), cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente. (Ver figura 7)

Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.

Hacer, implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.

Comprobar, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos.

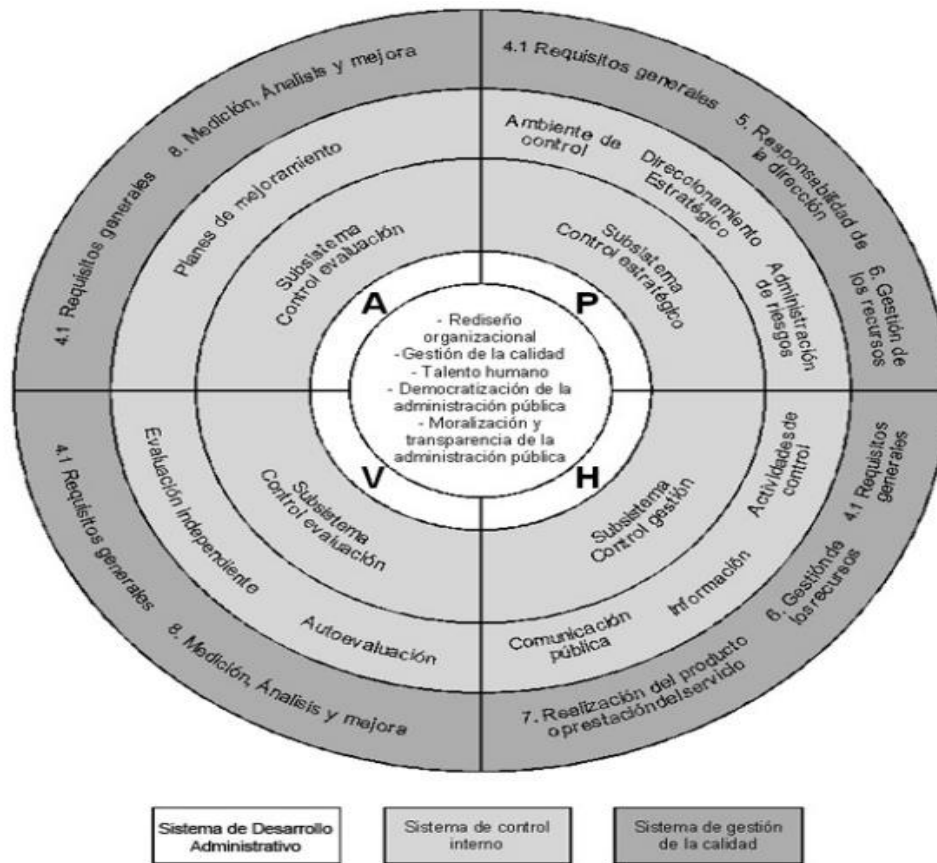


Figura 7. Ciclo PHVA

Fuente: Norma Técnica de la calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009, p. 6.

7. Diseño Metodológico y Actividades a Desarrollar

Para llevar a cabo la realización del proyecto se presentan diversas actividades a desarrollar en la alcaldía de Piedecuesta, programadas en la oficina de MECI-Calidad por su equipo de trabajo (Ver anexo C. Cronograma de Actividades). Para realizar dichas actividades se cuenta con la orientación de la Dra. Laura Duarte líder del sistema, los profesional de apoyo de la oficina de control interno Jhon Meneses y Vianey González, para lograr de manera eficiente el objetivo del trabajo.

A continuación se plantean las actividades que se realizaran de acuerdo al plan de trabajo:

- Inducción al sistema con todos los participantes que trabajaran en las diferentes secretarías.
- Inducción enlaces UPB en la alcaldía de Piedecuesta.
- Realizar un diagnóstico inicial bajo la norma NTCGP 1000:2009 en el proceso movilidad de la secretaria de tránsito y movilidad
- Determinar la documentación que debe ser creada, actualizada o eliminada.
- Documentar procedimientos, formatos, caracterización y normograma, con el apoyo de los funcionarios de la secretaria de tránsito y movilidad
- Capacitación y formulación de indicadores de gestión.
- Definir indicadores de gestión principales para el proceso movilidad
- Capacitación auditoría interna
- Socialización de preparación para auditoría en el proceso Movilidad
- Auditoría interna de calidad proceso “Planeación”
- Entrega informe de auditoría del proceso “Planeación”
- Diagnóstico final del proceso movilidad bajo la norma NTCGP 1000:2009

8. Actividades a desarrollar

Para poder llevar a cabo la actualización del sistema de gestión, se planearon un conjunto de actividades coordinadas por la oficina de control interno y la Ing. Laura Duarte, encargada de realizar la inducción y capacitación para el grupo de funcionarios de cada secretaria y a los estudiantes que servirán de apoyo. En todo lo correspondiente 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.

8.1. Diagnóstico Inicial

La inducción y capacitación general en todo lo correspondiente al Sistema de Gestión, Acorde a los lineamientos definidos por la norma NTCGP 1000:2009 implementado por la Alcaldía de Piedecuesta, para el mejoramiento continuo del servicio a la comunidad fue realizada por la auditora Laura duarte, contando con funcionarios de cada secretarias y sus enlaces UPB.

Los enlaces UPB está compuesto por 14 estudiantes en formación. Para la secretaria de tránsito y movilidad encargada del proceso misional Movilidad se le adjudicaron dos estudiantes UPB (Juan C. Parra, Cristian O. Becerra) los cuales asistieron a la oficina de control interno de la alcaldía Municipal de Piedecuesta, donde fueron presentados a la funcionaria VIANEY GONZALES, encargada de facilitar un archivo de computador, el cual contenía la documentación existente del proceso misional Movilidad.

Para realizar el Diagnóstico inicial del Proceso Misional Movilidad se verifico la documentación existente del proceso, la cual fue entregada en la oficina de control interno, y de igual forma se entrevistó a cada uno de los trabajadores involucrados en este proceso, con el fin de identificar que documentación debía ser creada, actualizada, modificada o eliminada.

Para realizar un diagnóstico inicial objetivo, se creó una guía de observación a través de Microsoft Excel, donde se encuentran reflejados los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 (Ver archivo Diagnostico (Carpeta ANEXOS, CD)), y se evaluaron en baso a dos calificaciones: CUMPLE O NO CUMPLE, con el fin de identificar el grado de cumplimiento de los capítulos y subcapítulos.

8.1.1. Análisis diagnóstico inicial

En la siguiente Tabla 1. *Resultado diagnóstico inicial de la Norma NTCGP 1000:2009*, se muestra los resultados del diagnóstico inicial del proceso misional de movilidad, donde se identificaron el grado de cumplimiento de capítulos y subcapítulos de la norma

Numerales Norma NTCGP 1000:2009	% de Cumplimiento subcapítulo	% de Cumplimiento capítulo	Peso	% de Cumplimiento norma
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		28%	50%	14%
4.1 Requisitos generales	38%			
4.2 Gestión documental	18%			
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		N.A	-	-
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		100%	2%	2%
6.1 Provisión de recursos	N.A			
6.2 Talento humano	N.A			
6.3 Infraestructura	100%			
6.4 Ambiente de trabajo	100%			
7. REALIZACION DEL SERVICIO.		60%	18%	11%
7.1 Planificación de la realización del servicio	100%			
7.2 Procesos relacionados con el cliente	100%			
7.3 Diseño y desarrollo	N.A			
7.4 Adquisición de bienes y servicios.	N.A			
7.5 Producción y prestación del servicio	40%			
7.6 Control de equipos de seguimiento y medición	0%			
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		10%	30%	3%
8.1 Generalidades	0%			
8.2 Seguimiento y medición	50%			
8.3 Control de servicio no conforme	0%			
8.4 Análisis de datos	0%			
8.5 Mejora	0%			
TOTAL			100%	30%

Tabla 1. Resultado diagnóstico inicial de la Norma NTCGP 1000:2009

Fuente: Autores

En el capítulo 4. REQUISITOS GENERALES de la norma, con un peso del 50%, debido a que en este capítulo se centra toda la documentación necesaria para la implementación del sistema. Este capítulo tiene un grado de cumplimiento del 28% y un 14% de cumplimiento en la ponderación de toda la norma. El criterio de esta calificación se ve muestra en la Tabla 2. *Observaciones del capítulo 4 de la Norma NTCGP 1000:2009.*

NUMERAL	OBSERVACIONES
<p>4.1 Requisitos Generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La alcaldía de Piedecuesta cuenta con un mapa de procesos y el proceso movilidad se encuentra articulado dentro de los procesos misionales. • Los criterios y métodos son ineficaces, ya que los indicadores del plan de desarrollo ya están cumplidos, y no miden con objetividad el desempeño del proceso movilidad • Los recursos se encuentran disponibles para el apoyo de operaciones y seguimiento del proceso. • Este proceso no cuenta con mapa de riesgo, por lo tanto no se han establecido controles sobre los riesgos que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos.
<p>4.2 Gestión documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La alcaldía cuenta con una política de calidad pero no se ha establecido un manual de calidad debido a la desactualización de sus procesos. • El proceso movilidad no cuenta con procedimientos documentados, y los registros están desactualizados. • El proceso tampoco cuenta con procedimientos documentados para el control de registros y documentos.

Tabla 2. Observaciones del capítulo 4 de la Norma NTCGP 1000:2009.

Fuente: Autores

En el capítulo 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN no aplica para el proceso movilidad debido a que este capítulo corresponde a actividades realizadas en la alta dirección de la alcaldía de Piedecuesta

En el capítulo 6. Gestión de recursos, tuvo un peso de 2%, debido a lo que ocurrió con el capítulo 5. Muchos de sus numerales no competen a todos los procesos. Este capítulo tiene un grado de cumplimiento del 100% y un 2% de cumplimiento en la ponderación de toda la norma. El criterio de esta calificación se ve muestra en la Tabla 3. *Observaciones del capítulo 6 de la Norma NTCGP 1000:2009.*

NUMERAL	OBSERVACIONES
6.1 Provisión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> No aplica para este proceso, debido a que la secretaria general es la encargada de asegurar que existan los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión en la alcaldía de Piedecuesta
6.2 Talento Humano	
6.3 Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> La secretaria de tránsito y movilidad, encargada de llevar el proceso movilidad, cuenta con su propio edificio a 1km de distancia de la alcaldía, y en el cuenta con un espacio de trabajo, herramientas, equipos y sistema de información para la gestión del proceso.
6.4 Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> La secretaria de tránsito y movilidad, cuenta con un ambiente propicio de trabajo para la gestión del proceso movilidad.

Tabla 3. Observaciones del capítulo 6 de la Norma NTCGP 1000:2009.

Fuentes: Autores

En el capítulo 7. Realización de producto o prestación de servicio, tiene un peso en la norma del 18%, aunque este capítulo cuenta con un gran número de subcapítulos, algunos de ellos no son aplicables para el proceso movilidad. Este capítulo tiene un grado de cumplimiento del 60% y un 11% de cumplimiento en la ponderación de toda la norma. El criterio de esta calificación se ve muestra en la Tabla 4. *Observaciones del capítulo 7 de la Norma NTCGP 1000:2009.*

NUMERAL	OBSERVACIONES
7.1 Planificación de la realización de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> La alcaldía municipal de Piedecuesta cuenta con plan de desarrollo, en el cual se planifica y desarrolla los procesos necesarios para prestar un excelente servicio a la comunidad. La alcaldía también se encarga de capacitar a sus funcionarios cada vez que se expiden nuevas leyes.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> La alcaldía de Piedecuesta cuenta con todos los requisitos legales y reglamentales que garantizan el buen funcionamiento de la entidad y aprueban las actividades que allí realizan En la página web de la alcaldía, se encuentra el directorio de la entidad, para que la comunidad conozca donde debe hacer llegar su solicitud, además en la oficina de control interno, cuentan con un buzón de sugerencia para hacer llegar los recursos de apelación, correspondientes a los desacuerdos que se presenten en algún proceso.
7.3 Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> No aplica para el proceso movilidad, ya que el encargado del diseño y desarrollo es la secretaria de planeación, la cual es la encargada del proceso planeación estratégica
7.4 Adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> No aplica para este proceso, pues no se realizan ningún tipo de compras ni se contrata personal

7.5 Prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso movilidad no lleva un control de la prestación del servicio debido a que no cuenta con procedimientos documentados • La secretaria cuenta con un amplio parqueadero para cuidar los automóviles inmovilizados, los cuales se consideran propiedad del cliente. Estos son vigilados a diario por un funcionario encargado de recibir los vehículos y entregarlos cuando con una orden de salida. • La secretaria también archivar la documentación recibida por parte de los usuarios, con el fin de preservar su archivo.
7.6 Control de los equipos y dispositivos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • No cumple debido que no se hasta ahora se están implementado métodos de seguimiento y medición

Tabla 4. Observaciones del capítulo 7 de la Norma NTCGP 1000:2009.

Fuentes: Autores

En el capítulo 8. Análisis y mejora continua, tiene un peso del 30% debido a que en este capítulo se establece los métodos para evaluación, acciones preventivas y correctivas, los cuales son vitales en la mejora continua, que asegura la sostenibilidad del sistema. Este capítulo tiene un grado de cumplimiento del 10% y un 3% de cumplimiento en la ponderación de toda la norma. El criterio de esta calificación se ve muestra en la Tabla 5. *Observaciones del capítulo 8 de la Norma NTCGP 1000:2009.*

NUMERAL	OBSERVACIONES
8.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso movilidad no cuenta con procedimientos documentados para medir la prestación del servicio y su conformidad.
8.2 Seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso no cuenta con herramientas o métodos que evalúen la satisfacción del cliente • Los derechos de petición es una forma hacer seguimiento a la satisfacción del cliente pero no es la manera más eficiente • En el proceso movilidad aún no se ha realizado auditoria interna, pero al finalizar el proyecto, se realizara la primera auditoria para el proceso. • La alcaldía de Piedecuesta envía trimestralmente avances en el plan de desarrollo a los entes de control, encargados de realizar el seguimiento y medición de la entidad
8.3 Control de producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso movilidad dan respuesta a los servicios no conforme, pero no tiene documentado un procedimiento ni formato para poder identificar el control y el responsable. Generalmente se realizan oficios para dar las contestaciones a las no conformidades y estas son archivadas

8.4 Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none">• No se ha realizado ningún análisis de datos, pues hasta el momento se están formulando los indicadores.
8.5 Mejora	<ul style="list-style-type: none">• La implementación del sistema apenas está en su etapa de inicio, por lo cual no se cuenta con ningún tipo de documento que pueda definir las causas, evaluar y tomar las acciones que corresponda.• La auditoría que se pretende realizar el mes de diciembre de 2014, arrojará al proceso movilidad las acciones preventivas.

Tabla 5. Observaciones del capítulo 8 de la Norma NTCGP 1000:2009.

Fuentes: Autores

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

Para seguir con la etapa de actualización de la documentación del proceso misional de movilidad, se tuvieron en cuenta la lista de verificación, con el fin de identificar la documentación faltante o por actualizar del proceso.

La Dra. Lidia I. Gómez fue la encargada de presentar a los estudiantes Juan C. Parra y Cristian O. Becerra ante el personal de la secretaría de tránsito y movilidad, explicando el trabajo que se pretendía realizar en esa secretaría.

Los estudiantes pasaron por todos los puestos de trabajo, acordando una cita previa con cada trabajador, para realizar una entrevista donde contarán cual es la labor que realizan en la secretaría, y así poder documentar procedimientos y los formatos que utilizan.

8.2.1. Procedimientos.

Según la lista de verificación, no se cuenta con procedimientos obligatorios, los cuales exige la norma NTCGP 1000:2009, y tan solo cuenta con 3 procedimientos documentados, por esa razón,

fue necesario realizar entrevista a todo el personal de la secretaría de tránsito y movilidad, con el fin de identificar, elaborar y documentar el paso a paso de todas las actividades que se realizan en el proceso misional de movilidad.

Para la documentación de los procedimientos, se diligenció un formato entregado por el equipo de MECI-Calidad de la oficina de control interno (Ver *Anexo D*. Formato para documentar procedimientos) y se firmó un acta de reunión en la secretaria de tránsito y movilidad con los trabajadores involucrados en el proceso movilidad donde se registra la asistencia y se deja plasmado la elaboración de los documentación la cual se muestra en el *Archivo*. Acta de reunión – Documentación de procedimientos (Ver Carpeta ANEXOS, CD)

La siguiente Tabla 6. *Procedimientos elaborados proceso movilidad*. es un resumen de los procedimientos elaborados y codificados del proceso misional de movilidad.

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	ACCIÓN
P-M-001	Liquidación de Comparendos	Creado
P-M-002	Inclusión de Comparendo al Sistema	Creado
P-M-003	Sancionatorios Segunda Instancia	Actualizado
P-M-004	Comparendos de Carretera	Creado
P-M-005	Seg. Comparendos por Alcoholemia	Creado
P-M-006	Solicitud Audiencia	Creado
P-M-007	Resolver Peticiones	Creado
P-M-008	Envío Proceso Contravensional	Creado
P-M-009	Envío Comparendos a Cobro Coactivo	Creado
P-M-010	Liquidación de Pagos	Creado
P-M-011	Inventario Parque Automotor	Creado
P-M-012	Salida de Vehículos	Creado
P-M-013	Accidentalidad	Actualizado
P-M-014	Reporte Accidentalidad	Creado
P-M-015	Daños en Accidentes	Actualizado
P-M-016	Licencias de Conducción	Creado
P-M-017	Registro de Matriculas	Creado
P-M-018	Traspos Particulares y Públicos	Creado
P-M-019	Radicación de Cuentas	Creado

P-M-020	Cruce de Pagos	Creado
P-M-021	Generación de Resoluciones	Creado
P-M-022	Registro Acuerdos de Pago	Creado
P-M-023	Registro Acuerdos Incumplidos	Creado
P-M-024	Registro y Control de Comparenderas	Creado
P-M-025	Actualización Cobro Coactivo al SIMIT	Creado
P-M-026	Actualizar Tramites	Creado
P-M-027	Cargue Infor. y Actualización al SIMIT	Creado
P-M-028	Inteligencia Móvil	Creado
P-M-029	Cierre de Vías	Creado
P-M-030	Permisos en Horario de Restricción	Creado
P-M-031	Remisión solicitudes por Prescripción	Creado
P-M-032	Archivo de Audiencias	Creado
P-M-033	Clasificar Correspondencia	Creado
P-M-034	Dar Respuesta a Derechos de Petición	Creado
P-M-035	Acuerdos de Pago	Creado

Tabla 6. Procedimientos elaborados proceso movilidad.

Fuente: Autores

Debido a la cantidad de procedimientos que debieron crearse, se realizó una revisión por parte de control interno, con el fin de asegurar que se hallan diligenciado correctamente en el formato para documentar procedimiento. Se firmó un acta de reunión para dejar evidencia de la revisión de los procedimientos, como se muestra en el *Anexo E*. Acta de reunión – Procedimientos.

8.2.2. Formatos

Durante las entrevistas, se preguntó al personal de la secretaría de tránsito y movilidad por la utilización de formatos en el desarrollo de su labor en el proceso misional de movilidad.

El proceso misional de movilidad contaba con siete formatos aprobados por la oficina de control interno, pero no eran utilizados por los trabajadores encargados de hacerlo, ya que ellos mismos manifestaron que contaban con un gran número de impresiones del formato antiguo y estaban esperando terminarlos para poder entrar a utilizar el nuevo formato.

De igual forma, se debió identificar a través de la codificación a tres formatos, ya que no contaban con dicha identificación adecuada, por lo cual no habían sido aprobados por la oficina de control interno; Estos formatos se codificaron desde el código F-M-008 al F-M-010.

La siguiente Tabla 7. *Formatos del proceso movilidad* es un resumen de los formatos que cuenta el proceso misional de movilidad.

CÓDIGO	FORMATO	ACCIÓN
F-M-001	Inventario de Automóvil Retenido	Actualizado
F-M-002	Inventario de Motocicleta Retenida	Actualizado
F-M-003	Orden de Salida Vehículo	Actualizado
F-M-004	Tramite de Licencias de conducción	Actualizado
F-M-005	Permiso para Transitar	Actualizado
F-M-006	Radicación de informes Policiales Accidentalidad	Actualizado
F-M-007	Solicitud de Audiencia	Actualizado
F-M-008	Control Vehículos Inmovilizados	Codificado
F-M-009	Relación Soporte de Pagos	Codificado
F-M-010	Entrega de Comparendos	Codificado

Tabla 7. Formatos del proceso movilidad

Fuente: Autores

8.2.3. Indicadores.

Según el plan indicativo de gobierno de la alcaldía municipal de Piedecuesta, el proceso misional de movilidad no cuenta con indicadores para medir la gestión del proceso. Debido a esto, se elaboraron los siguientes indicadores, los cuales fueron incluidos en la caracterización del proceso, y serán medidos a partir del 2015.


	TABLERO DE INDICADORES PROCESO MOVILIDAD		CÓDIGO: F-MAM-015
			VERSIÓN: 0.0
			PAG 1 DE 3
OBJETIVO	TIPO DEL INDICADOR	INDICADOR	META ESPERADA
Hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos	EFICACIA	(No. QPRs respondidos en los tiempos de ley/No. de QPRs recibidos) x 100%	Responder el 100% de las QPRs en los tiempos de ley
Hacer seguimiento a las audiencias realizadas	EFICACIA	(No. De audiencias fallas dentro del termino/No de total audiencias con fallos) x 100%	Dar el fallo al 100% de las audiencias realizadas dentro del termino del plan de accion
Hacer seguimiento a la asistencia del curso pedagógico por descuento del 50% y 25%	EFICACIA	(No. De personas que asistieron al curso/No. Personas sancionadas) x 100%	El 80% de las personas sancionadas asistan al curso pedagógico.
Hacer seguimiento a los comparendos de otros municipios	EFICACIA	No. De comparendos cancelados provenientes de otros municipios	Aumentar en un 50% los comparendos pagados provenientes de otros municipios
Hacer seguimiento a los reportes financieros	EFICACIA	(No. de reportes enviados/No. de reportes esperados) x100	Enviar reporte financiero semanal a la secretaria de hacienda

Tabla 8. Tablero de indicadores proceso movilidad

Fuente: Autores

Los indicadores elaborados, permiten evaluar y tener un control adecuado del proceso, con el fin de conocer el desempeño a través del cumplimiento de las metas, y con ello lograr los resultados esperados que mejoren la eficiencia del proceso.

Tablero de indicadores se puede ver detalladamente como se realizara el seguimiento a estos indicadores en el Archivo. Tablero de indicadores (Ver Carpeta ANEXOS, CD)

8.2.4. Caracterización.

Una vez los procesos son identificados, y se han definido indicadores, se realiza la caracterización del proceso misional de movilidad, debido a que este documento adquiere una

visión integral del proceso. Se utilizó el formato C-M-001 aprobado por MECI como se evidencia en el *Anexo F*. Formato para documentar caracterización

- Entradas, procesos y salidas del sistema
- Objetivo de la Secretaría de tránsito y movilidad
- Procedimientos y responsables
- Indicadores de gestión de la secretaría de tránsito y movilidad

La caracterización completa del proceso se muestra en el Archivo. Caracterización (Ver Carpeta ANEXOS, CD)

8.2.5. Listado maestro de documentos

Para la creación del listado maestro de documentos, se tuvieron en cuenta la documentación creada de procedimientos, procedimientos obligatorios y formatos, y se muestran detalladamente por código consecutivo, fecha de creación y versión. Este documento facilita a la administración la creación, modificación o eliminación de documentos generados por sus funcionarios de la Secretaría de tránsito y movilidad, en el cumplimiento de sus funciones y procedimientos, dando cumplimiento a las directrices institucionales y los requerimientos de la norma NTCGP 1000:2009 (Ver archivo. Listado Maestro de Documentos (Carpeta ANEXOS, CD))

8.2.6. Normograma

La elaboración del normograma fue elaborada por los autores del proyecto, esta se fue elaborando a medida que se documentaban cada uno de los procedimientos acompañados por el

funcionario responsable, debido que, cada uno de ellos se rige bajo una normatividad diferente (Ver archivo. Normograma (Carpeta ANEXOS, CD)). Cada procedimiento aprobado cuenta con este orden de normas

- Leyes
- Decretos
- Acuerdos
- Códigos

Es vital la utilización de este documento, ya que garantiza que cada procedimiento del proceso misional de movilidad, cumpla con la normatividad exigida por el gobierno colombiano.

8.2.7. Mapa de Riesgos

El Mapa de riesgos es un instrumento que se utiliza para identificar, evaluar y jerarquizar un conjunto de riesgos, que de llegar a ocurrir, podrían afectar severamente la capacidad de lograr los objetivos y metas de la organización o sus procesos.

Para la elaboración de este mapa de riesgos en el proceso misional de movilidad se utilizó la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la cual se basa en un documento llamado "Guía para la Administración del riesgo",

En la Alcaldía quienes convocan a la realización del mapa de riesgos de la vigencia es la oficina de Control interno ya que dentro de sus cinco roles uno de ellos es la Administración del Riesgo. La oficina de control interno en compañía del Ing. Jhon Meneses y Vianey González

convocó al líder del proceso movilidad, la Dra. Lidia I. Gómez la cual entrego la información de los riesgos del proceso para la elaboración del mapa de riesgos, con el fin de que Control Interno inicie los respectivos seguimientos al cumplimiento de las acciones de mitigación de los riesgos. El mapa de riesgos está ilustrado en el archivo. Mapa de riesgos (Ver Carpeta ANEXOS, CD)

El propósito de la elaboración del mapa de riesgos es especialmente identificar oportunamente las probabilidades y causas de riesgos del proceso misional de movilidad, y establecer inmediatamente las acciones a emprender para evitar o atenuar cualquier impacto que generé el riesgo en las áreas de desempeño.

8.3. Implementación y divulgación de la documentación.

Antes de iniciar la etapa de implementación, se realizó una revisión por parte del equipo de MECI-Calidad, en la oficina de control interno, con el fin de realizarle correcciones a la documentación elaborada, para posteriormente realizar si aprobación y documentación. Se firmó un acta de reunión como evidencia de la entrega de la documentación del proceso movilidad, como se muestra en el Anexo G. Acta de reunión – Entrega de documentos.

La encarga de divulgar e implementar fue la líder del proceso misional de movilidad, la Sra. Lidia I. Gómez, en la cual se encargó de socializar la documentación nueva con todo el personal de la Secretaría de tránsito y movilidad, siguiendo las directrices del plan de capacitaciones establecido.

A esta actividad se le hizo un seguimiento por parte de los autores de la elaboración de la documentación, el cual consistió en asistir a los puestos de trabajo de cada funcionario de la Secretaría de tránsito y movilidad involucrados en el proceso misional de movilidad, y verificar el buen desempeño de los funcionarios frente a los lineamientos planteados, además de solucionar las inquietudes y dudas por parte de los funcionarios con respecto al sistema

9. Auditoria interna de calidad

Para culminar con lo planeado para el desarrollo del proyecto de grado, se concertó realizar la evaluación a la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución, cuya finalidad se basa en descubrir las no conformidades del proceso de calidad el cual ha iniciado y desarrollado las debidas acciones correctivas y preventivas que permitan efectuar la mejora continua en la alcaldía de Piedecuesta.

Para la realización de estas actividades de evaluación, se ejecutaron mediante auditorías internas, con el fin de dar cumplimiento con lo anteriormente mencionado, siguiendo los lineamientos de la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009 se realizaron las auditorias con la metodología cruzada con el fin de asegurar su transparencia a la hora de evaluar el proceso. Los autores de este proyecto, hicieron parte del equipo auditor para evaluar el proceso misional planeación estratégica, la cual es encargado la Secretaría de Planeación.

9.1. Planeación de la auditoria.

En esta etapa llevada a cabo por la Dra. Laura Duarte, se realizó una capacitación de auditoria interna a los enlaces UPB, que servirán como equipo auditor en esta etapa de evaluación del sistema de gestión de calidad. Los estudiantes Juan C. Parra y Cristian O. Becerra elaboraron un folleto (Ver *Anexo H*. Folleto auditoria interna proceso movilidad) para la Secretaría de tránsito y

movilidad, como herramienta de información donde se comprendiera de una manera rápida y sencilla el objetivo y los temas tratados en la auditoria interna.

El día 20 de Noviembre de 2014, la Dra. Laura Duarte mediante una circular (Ver *Anexo I. Circular auditoria*) reunió al alcalde, jefes de secretaria y demás funcionarios, para darles a conocer el plan de las auditoria interna de calidad, donde se dejó plasmado las actividades y el plan de auditoria interna de calidad, en el cual se encontraba la fecha, hora, proceso a auditar, secretarias y los encargados de cada una de ellas. En el *Anexo J. Plan de auditoria interna de calidad* se muestra el plan de auditoria para cada uno de los procesos y las personas que forman parte del equipo auditor.

9.2. Ejecución de la auditoria interna de calidad.

9.2.1. Auditoria Proceso Planeación Estratégica.

Esta auditoria se llevó a cabo el día 24 de noviembre de 2014, a las 8:00am donde se auditó el proceso Planeación estratégica, llevado a cabo por la Secretaria De Planeación, la oficina de banco de proyectos y la oficina de licencias. Esta auditoria estuvo a cargo de la Dra. Laura Duarte y el equipo auditor.

En el desarrollo de esta auditoria se encontró 7 No conformidades, las cuales fueron:

- Se evidenció que el formato “Solicitud de licencias de construcción” utilizado por el área de licencias se encuentra en una versión obsoleta y no ha sido aprobado de acuerdo los lineamientos de calidad, debido a una mala comunicación con la alta dirección, la cual no ha

capacitado al personal para utilizar la versión actual del formato, incumpliendo lo definido en el numeral 4.2.3, 4.2.4 y 5.5.3 de la norma **NTCGP 1000:2009**.

- En la entrevista realizada en el área de plan de desarrollo, se solicitó el informe de avance del plan de desarrollo y los archivos de la matriz de avance; No se evidencia registro de las capacitaciones sobre el manejo de la matriz de avance y de las actas de reunión, incumpliendo lo definido por el numeral 4.2.4 de la norma en mención.
- No se evidenció reporte de los avances y seguimiento de las metas del plan de desarrollo, además de que estos avances no han sido publicados en la página web, incumpliendo lo definido en el numeral 8.2.3 de la norma en mención.
- Durante el desarrollo de la entrevista en el área de banco de proyectos, se revisó un radicado de proyecto, y se puede evidenciar que el proyecto fue aprobado sin cumplir con los requerimientos, se presenta incongruencia y contradicciones en el diligenciamiento del proyecto, no se utilizan los formatos referenciados en los procedimientos, no tienen soporte de las devoluciones para corrección del proyecto y no se le hace seguimiento al avance y ejecución del proyecto, incumpliendo lo definido en el numeral 4.2.3, 4.2.4 y 8.2.3 de la norma en mención.
- La entidad no determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos, ya que al verificar en la entrevista la implementación del procedimiento de radicación de proyectos en el BPIM y la hoja de vida del proyecto de inversión MUNICIPAL, donde no se evidencio un control de documentos y registros que permitan verificar la trazabilidad de los proyectos radicados, así como el procedimiento para seguimiento de la ejecución al plan de desarrollo donde no se evidencio el informe correspondiente al primer y

segundo trimestre ni las acciones o registros posteriores a su análisis para la toma de decisiones incumpliendo lo definido en los numerales 4.1 literal h, 8.2.3, 8.4 de la norma en mención.

- Durante el desarrollo de la auditoría, se evidenció que no hay registro de las reuniones que se hacen con el equipo de trabajo, que permitan sustentar el control y la gestión del proceso, de igual manera se evidencia un desconocimiento parcial de los procedimientos aprobados para las diferentes áreas de la oficina asesora de Planeación . Por lo anterior se incumple lo definido en el numeral 4.1 y 4.2.4 de la norma.
- En el proceso no se realiza un análisis de datos que permita conocer el estado de la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo, al igual que la satisfacción del cliente, o el impacto de las acciones de mejora realizadas, lo anterior no permite identificar oportunidad de mejora, por consiguiente se incumple parcialmente el requisito 8.4 de la norma.

Por último, en la Auditoria también se encontraron 4 fortalezas y 10 oportunidades de mejora, los cuales se encuentran de manera detallada en el Archivo. Informe de Auditoria interna Proceso Planeación Estratégica (Ver Carpeta ANEXOS, CD)

9.2.2. Auditoria Proceso Movilidad.

Esta auditoria se llevó a cabo el día 17 de diciembre de 2014, a las 8:00am donde se auditó el proceso misional de Movilidad, llevado a cabo por la Secretaria De Transito Y Movilidad, Esta auditoria estuvo a cargo de la auditora líder Dra. Laura Duarte y el equipo auditor.

En el desarrollo de esta auditoria se encontró 7 No conformidades, las cuales fueron:

- Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que no se realizaron procesos de inducción o reinducción asociados a las funciones y actividades desarrolladas en la secretaria siendo un elemento de la toma de conciencia y formación que permiten el control de la prestación del servicio incumpliendo lo referido al numeral 4.2.4 y 6.2.2 de la norma NTCGP1000.
- Durante el desarrollo de las entrevista se evidencia un desconocimiento generalizado en el personal de las metas del Plan de desarrollo y demás información institucional limitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el no cumplimiento en referencia al numeral 5.5.3 de la norma NTCGP1000.
- Durante la auditoría se evidencia un desconocimiento general de la documentación del sistema y el registro de las acciones correctivas, de mejora y demás adelantadas por los funcionarios de la dependencia incumpliendo lo definido en el numeral 5.5.3, 4.2.4 y 4.2.3 de la norma NTCGP1000.
- No se evidenció en esta auditoría en las entrevistas realizadas al personal del proceso durante la visita a sus diferentes áreas , que conoce los riesgos de mayor probabilidad e impacto asociados a las actividades que ejecuta en la prestación del servicio, así como la aplicabilidad de los procedimientos obligatorios de esta norma que permitirían el manejo apropiado de servicios o productos no conformes, o acciones preventivas incumpliendo lo definido en los numerales 8.3, 8.5.2, y 8.5.3 de la norma en mención.

Por último, en la Auditoría también se encontraron 4 fortalezas y 9 oportunidades de mejora, los cuales se encuentran de manera detallada en el Archivo. Informe de Auditoría Interna Proceso Movilidad (Ver Carpeta ANEXOS, CD).

10. Diagnóstico final

10.1. Mejoras en el Sistema Integrado de Gestión

En la siguiente Tabla 9. *Resultado diagnóstico final de la Norma NTCGP 1000:2009*, se muestra los resultados del diagnóstico final del proceso misional de movilidad, utilizando la misma metodología del diagnóstico inicial, donde se identificaron el grado de cumplimiento de capítulos y subcapítulos de la norma después de haber terminado con el proyecto.

Numerales Norma NTCGP 1000:2009	% de Cumplimiento subcapítulo	% de Cumplimiento capítulo	Peso	% de Cumplimiento norma
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		100%	50%	50%
4.1 Requisitos generales	100%			
4.2 Gestión documental	100%			
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		N.A	-	-
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		100%	2%	2%
6.1 Provisión de recursos	N.A			
6.2 Talento humano	N.A			
6.3 Infraestructura	100%			
6.4 Ambiente de trabajo	100%			
7. REALIZACION DEL SERVICIO.		96%	18%	17%
7.1 Planificación de la realización del servicio	100%			
7.2 Procesos relacionados con el cliente	100%			
7.3 Diseño y desarrollo	N.A			
7.4 Adquisición de bienes y servicios.	N.A			
7.5 Producción y prestación del servicio	83%			
7.6 Control de equipos de seguimiento y medición	100%			
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		35%	30%	11%
8.1 Generalidades	100%			
8.2 Seguimiento y medición	75%			
8.3 Control de servicio no conforme	0%			
8.4 Análisis de datos	0%			
8.5 Mejora	0%			
TOTAL			100%	80%

Tabla 9. Resultado diagnóstico final de la Norma NTCGP 1000:2009

Fuente: Autores

El porcentaje de cumplimiento es del 80%, debido a que el proceso misional todavía se encuentra en la implementación de algunos numerales de la norma, en la siguiente Tabla 10. *Observaciones por capítulo diagnóstico final*, se muestran las observaciones de cada capítulo y subcapítulo que tuvieron una mejora y los que aún están se encuentran en implementación.

CAPITULO	OBSERVACIONES
4. REQUISITOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> • Se documentaron 33 procedimientos, 10 formatos, normograma y mapa de riesgos del proceso, los cuales aseguran el control del proceso movilidad, y se plantearon nuevos indicadores, que medirán el desempeño del proceso. Se espera que estos indicadores comiencen a ser evaluados a partir de 2015 • Se documento el procedimiento para control de registros y documentos exigidos por la norma • La elaboración caracterización y el mapa de riesgos del proceso, fue necesario para que la alcaldía de Piedecuesta tuviera la documentación requerida para elaborar el manual de calidad.
7. REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a la documentación de los procedimientos y la actualización de los formatos, se tendrá un mayor control en la prestación de servicio, pero se debe identificar una trazabilidad a través de registros que identifiquen claramente el seguimiento y medición de la prestación del servicio.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • En cada puesto de trabajo se cuenta con el apoyo jurídico para llevar a cabo el funcionamiento efectivo e identificación de servicio no conforme, pero se debe llevar un control y registro del mismo, con el fin de llevar un seguimiento y medición que ayude a mejorar la prestación del servicio a la comunidad. • En el informe de auditoria interna del proceso movilidad, se muestran las no conformidades y las oportunidades de mejora del proceso. • Este proyecto culminó con la auditoria interna del proceso, por lo cual no se pudo socializar cuales serán las acciones correctivas y preventivas que se llevaran a cabo para mitigar las no conformidades, ni tampoco las acciones de mejora.

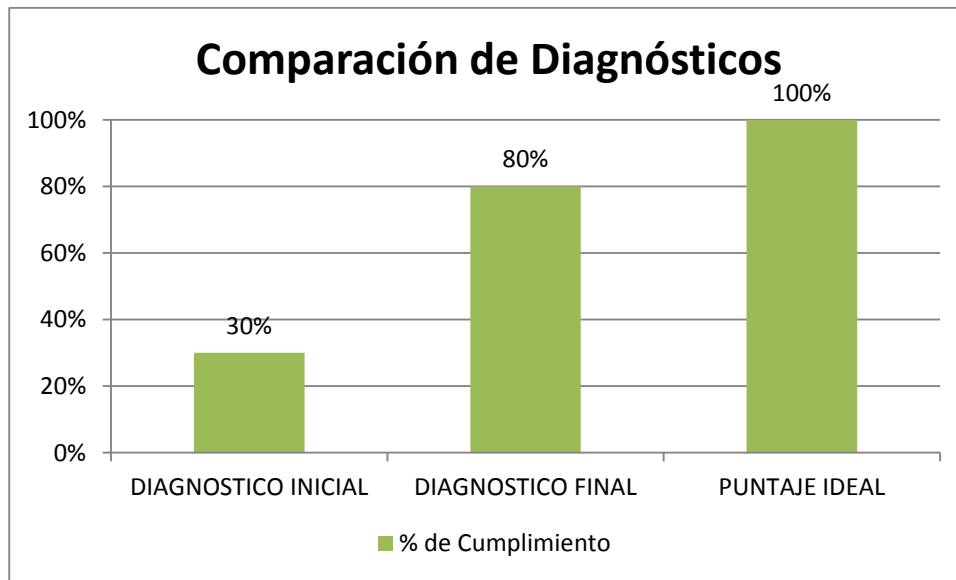
Tabla 10. Observaciones por capítulo diagnóstico final

Fuente: Autores

Como se mencionó en el diagnóstico inicial, el capítulo 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION. No aplica para este proceso, debido a que corresponde a la alta dirección de la alcaldía de Piedecuesta, y el capítulo 6. GESTION DE RECURSOS, tuvo un cumplimiento del 100%, por lo cual no fue necesario hacerle ninguna observación.

10.1.1. Comparativo diagnóstico inicial y diagnóstico final de la norma NTCGP 1000:2009

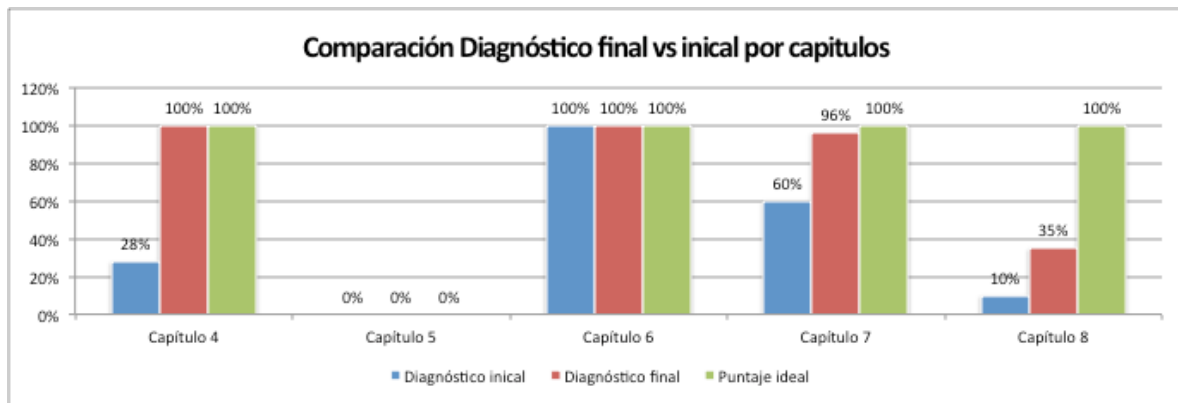
En la siguiente *Figura 8*. Comparación total de cumplimiento, al momento de iniciar el proyecto, el proceso misional de movilidad tenía un cumplimiento de la norma del 30% y al finalizar el proyecto el grado, en Diciembre de 2014, el cumplimiento de la norma fue del 80%, por cual se ve reflejado el gran avance, en un 50% más, que se obtuvo a lo largo del proyecto para la implementación del sistema integrado de gestión, esto se debió a que el proceso no contaba con la documentación necesario, ya que no tenían ningún procedimiento documentado, por lo cual no existía normograma, caracterización ni mapa de riesgos, y al finalizar el proyecto estos documentos fueron creados y aprobados por la oficina de control interno, gracias al apoyo de los funcionarios de la secretaria de tránsito y movilidad encargados del proceso misional de movilidad.



Grafica 1. Comparación total de cumplimiento

Fuente: Autores

En la siguiente *Figura 9*. Comparación de diagnóstico inicial y final por capítulos, se presenta el estado del proceso frente a la norma, de forma mas detallada en sus capítulos y se observa con mayor claridad el avance obtenido al realizar el diagnostico final.



Grafica 2. Comparación de diagnóstico inicial y final por capítulos

Fuente: Autores

11. Conclusiones

Se realizó un diagnóstico inicial en el proceso misional de movilidad de la secretaria de tránsito y movilidad, con la cual se identificó que el porcentaje de cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2009 era del 30%, lo cual daba un grado de cumplimiento deficiente.

Se elaboró toda la documentación y actualización de los procedimientos, formatos y demás documentos necesarios que se realizan en la Secretaria de Tránsito y Movilidad, cumpliendo con las exigencias del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009, logrado así un gran aporte al mejoramiento continuo del proceso misional de movilidad.

Se garantizó la actualización de los documentos, mediante la realización de un listado maestro de documento debido a que se especifica la última actualización realizada, evidenciando la creación, cambios y modificaciones recientes de los documentos del proceso movilidad de la secretaría de tránsito y movilidad.

Se capacitó a los funcionarios encargados del proceso misional de movilidad, sobre los requisitos de la norma MECI 1000:2005 y NTCGP 1000:2009, debido a que la mayoría del equipo de trabajo desconocía las disposiciones y requerimientos sobre la elaboración de documentos y exigidos por el sistema integrado de gestión.

Las evaluaciones que se realizaron en la Alcaldía de Piedecuesta mediante la ejecución de las auditorías internas de calidad, sirvió para formular planes y estrategias con el fin de dar corrección a las No conformidades que se presentaban en todos los procesos, cerrando el ciclo PHVA para retomarlo nuevamente con las acciones siguientes de estos planes, encaminando a la organización a la mejora continua y aferrarse a esta filosofía de calidad

En la elaboración del diagnóstico final, se identificó que el porcentaje de cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2009 del proceso misional de movilidad de la secretaría de tránsito y movilidad, al finalizar el proyecto fue del 80%, lo que quiere decir que se logro un avance significativo en la meta de implementar el sistema de gestión en la alcaldía municipal de Piedecuesta

12. Recomendaciones

Es de vital importancia dar continuidad a la implementación del Sistema Integrado de Gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en la alcaldía municipal de Piedecuesta, con el fin de seguir implantando en la organización la cultura del mejoramiento continuo de todos sus procesos basándose en la implementación de estrategias que se proyecten al cumplimiento de los objetivos planteados para el sistema.

Dar jornadas de capacitación a los funcionarios involucrados en los procesos de la organización de acuerdo a los lineamientos del plan de desarrollo establecido por la alcaldía municipal de Piedecuesta, para que tengan un mayor entendimiento en cuanto al Sistema Integrado de Gestión MECI-NTCGP 1000:2009, logrando la aceptación del modelo por parte de todo el personal y así poder hacer una buena implementación del mismo en la organización.

Mantener en constante revisión la documentación de todos los procesos de alcaldía municipal de Piedecuesta, con el fin de que esta se encuentre actualizada y todo el personal maneje los mismos documentos y estén al tanto de los cambios. De igual forma realizan la capacitación respectiva de la nueva documentación, para asegurar el correcto uso por parte de los funcionarios.

Para que el sistema obtenga el 100% de cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2009, se deben realizar actividades para cumplir con los requisitos de la norma, como por ejemplo implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para mitigar las no conformidades identificadas en la auditoria interna y llevar un registro que identifique claramente la trazabilidad de la prestación del servicio.

Realizar frecuentemente encuestas de satisfacción a los usuarios de la organización, con el fin de conocer sus inquietudes y observaciones, de esta manera poder atenderlas oportunamente y una solución satisfactoria, ya que con esto conlleva a interactuar con los usuarios y dar cumplimiento a sus expectativas, de esta manera se tendrá en cuenta sus peticiones y encaminará a la organización a satisfacer a los mismos.

Ojo: Respecto a las brechas del 20% pendiente qué se debe de hacer ¿

Bibliografía

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 alcaldia* . 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.

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

Galvis, C. (2014). *Proyecto de grado Diagnostico inicial, documentación implementación y auditoria interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en el proceso de gestión de la comunicación y tics de la alcaldía de Piedecuesta*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.

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_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOINzPyDTEPdQoONfJyMDBz9DbxMvJ19DA0szIEKIIEKcABHAzT9pgYmQEFTQ0uTID8jgw

González, S. & Rondón, N. (2014). *Proyecto de Grado Diagnostico inicial, documentación implementación y auditoria interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP 1000:2009 en el proceso de gestión de finanzas publicas de la alcaldía de Piedecuesta*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.

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

Modelo Estándar de Control Interno (2005). *Alcaldía Bogotá*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá: http://201.234.74.120:8092/unisucre/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_2133.pdf

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>

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>

Anexos

Anexo A. Normatividad asociada a la NTCGP 1000:2009

Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad relacionada
Tema	Numeral	
Introducción	1	
Generalidades	1.1	
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2	
Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión	1.3	
Objeto y campo de aplicación	2	
Objeto	2.1	
Aplicación	2.2	
Términos y definiciones	3	
Sistema de Gestión de la Calidad	4	
Requisitos generales	4.1	
Gestión documental	4.2	Ley 594 de 2000 Decreto Nacional 4124 de 2004 Decreto Nacional 998 de 1997 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación
Generalidades	4.2.1	
Manual de la calidad	4.2.2	
Control de documentos	4.2.3	Ley 594 de 2000 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación

Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad relacionada
Tema	Numeral	
Control de documentos	4.2.3	Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación
Control de los registros	4.2.4	
Responsabilidad de la dirección	5	Ley 87 de 1993
Compromiso de la dirección	5.1	Ley 87 de 1993
Enfoque al cliente	5.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Política de la calidad	5.3	
Planificación	5.4	Ley 87 de 1993
Objetivos de la calidad	5.4.1	Ley 152 de 1994 Ley 1151 de 2007
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2	Decreto 1826 de 1994 Decreto 2145 de 1999 artículo 12 Decreto 1537 de 2001 Decreto 1599 de 2005
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Ley 489 de 1998
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993
Representante de la dirección	5.5.2	
Comunicación interna	5.5.3	
Revisión por la dirección	5.6	Ley 489 de 1998
Generalidades	5.6.1	
Información para la revisión	5.6.2	
Resultados de la revisión	5.6.3	
Gestión de los recursos	6	Ley 152 de 1994 Norma orgánica de presupuesto Decreto 111 de 1996 Ley 136 de 1994 Ley 617 de 2000 Ley 819 de 2003 Ley 1260 de 2008 Decreto 1333 de 1986 Decreto 2806 de 2000 Decreto 4730 de 2005 Decreto 1957 de 2007
Provisión de recursos	6.1	
Talento humano	6.2	Artículo 122 y 53 de la Constitución Política Ley 443 de 1998
Generalidades	6.2.1	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001 Ley 909 de 2004 Decreto 1567 de 1998 Decreto 1227 de 2005 Decreto 770 de 2005 Decreto 785 de 2005 Decreto 2772 de 2005 Decreto 765 de 2005 Decreto 3626 de 2005
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	

Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad relacionada
Tema	Numeral	
Competencia, toma de conciencia y formación		Decreto 775 de 2005 Decreto 780 de 2005 Decreto 790 de 2005
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Ley que establece las funciones de la entidad
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	
Procesos relacionados con el cliente	7.2	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005 Decreto 1151 de 2008 Decreto 1879 de 2008
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	
Comunicación con el cliente	7.2.3	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005, Decreto 1151 de 2008, Decreto 1879 de 2008 Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8° y 9°
Diseño y desarrollo	7.3	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Ley 80 de 1993.
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Decreto 2170 de 2000 Ley 1150 de 2007 Decreto 066 de 2008 Decreto 2474 de 2008 Decreto 4828 de 2008 Decreto 2025 de 2009 Decreto 2447 de 2009 Decreto 3576 de 2009
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Producción y prestación del servicio	7.5	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	

Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad relacionada
Tema	Numeral	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto y/o servicio	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Decreto 2269 de 2008 Capítulo V
Medición, análisis y mejora	8	
Generalidades	8.1	
Seguimiento y medición	8.2	Ley 152 de 1994
Satisfacción del cliente	8.2.1	Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8° y 9°
Auditoría interna	8.2.2	Ley 87 de 1993
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Ley 489 de 1998
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Ley 489 de 1998
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	
Análisis de datos	8.4	
Mejora	8.5	Ley 152 de 1994
Mejora continua	8.5.1	Ley 87 de 1993
Acción correctiva	8.5.2	Ley 87 de 1993
Acción preventiva	8.5.3	Ley 87 de 1993

Anexo B. Relación NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Sistema de Gestión de la Calidad	4				
Requisitos generales	4.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		Artículo 17, numeral 6 Artículo 18
			Administración del riesgo	Valoración del riesgo	
		Control de gestión	Información	Información primaria	
				Información secundaria	
			Sistemas de información		
Gestión documental	4.2	Control de gestión	Actividades de control Información		
Generalidades	4.2.1				
Manual de la calidad	4.2.2				
Control de documentos	4.2.3				
Control de los registros	4.2.4				
Responsabilidad de la dirección	5				
Compromiso de la dirección	5.1	Control Estratégico	Ambiente de control	Estilo de dirección	
			Direccionamiento Estratégico	Estructura organizacional	
		Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación organizacional	
Enfoque al cliente	5.2	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		Artículo 17, numeral 7 Artículo 11
Política de la calidad	5.3	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		Artículo 17, párrafo 1º
			Ambiente de control	Acuerdos éticos, compromisos y protocolos éticos	
		Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación	
Planificación	5.4	Control de gestión	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	
Objetivos de la calidad	5.4.1				
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2				
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Estructura organizacional	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1			Estilo de dirección	

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Representante de la dirección	5.5.2				
Comunicación interna	5.5.3	Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación organizacional	
Revisión por la dirección	5.6	Control Estratégico			
Generalidades	5.6.1				
Información para la revisión	5.6.2	Control Estratégico	Administración del riesgo		
		Control de evaluación	Evaluación independiente		
			Autoevaluación	Autoevaluación del control	
			Autoevaluación de la gestión		
Resultados de la revisión	5.6.3	Control de evaluación	Planes de mejoramiento		
Gestión de los recursos	6				
Provisión de recursos	6.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	
Talento humano	6.2	Control Estratégico	Ambiente de control	Desarrollo del talento humano	
Generalidades	6.2.1				
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2				
Infraestructura	6.3	Control de gestión	Información	Sistemas de información	
Ambiente de trabajo	6.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	Artículo 17, numeral 10
Realización del producto y/o prestación del servicio	7				
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico		
Procesos relacionados con el cliente	7.2				
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Control de gestión	Actividades de control	Políticas de operación	

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Comunicación con el cliente	7.2.3	Control de gestión	Información	Información primaria	Artículo 17, numeral 11 y 12
			Comunicación pública	Medios de comunicación	
				Comunicación informativa	
Diseño y desarrollo	7.3	Control Estratégico	Direccionamiento estratégico		
		Control de gestión	Actividades de control		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1				
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2				
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3				
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4				
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5				
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6				
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7				
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Control Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Planes y programas	
		Control de gestión	Comunicación pública	Comunicación informativa	
			Actividades de control	Controles	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1				
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2				
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3				
Producción y prestación del servicio	7.5	Control de gestión	Actividades de control		
		Control de evaluación	Autoevaluación		
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1				Artículo 17, numeral 8
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2				


NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Artículos
Identificación y trazabilidad	7.5.3				
Propiedad del cliente	7.5.4				
Preservación del producto	7.5.5				
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Control de gestión	Actividades de control	Controles	
Medición, análisis y mejora	8				Artículo 17, numeral 6 y 9
Generalidades	8.1	Control de evaluación			
Seguimiento y medición	8.2				
Satisfacción del cliente	8.2.1	Control de gestión	Información	Información primaria	
Auditoría interna	8.2.2	Control de evaluación	Evaluación independiente	Auditoría interna	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación de la gestión	Artículo 17, numeral 12
				Autoevaluación del control	
		Control de gestión	Comunicación pública	Indicadores	
				Medios de comunicación	
				Comunicación informativa	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Control de evaluación	Autoevaluación	Autoevaluación del control	
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control de gestión	Actividades de control	Controles	
Análisis de datos	8.4	Control de gestión	Información	Información secundaria	
Mejora	8.5				
Mejora continua	8.5.1	Control de evaluación	Planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento por proceso	Artículo 17, numeral 5
				Planes de mejoramiento Institucional	
				Planes de mejoramiento Individual	

NTCGP 1000:2009		MECI:2005			LEY 489 de 1998
Título	Numeral	Subsistema	Componente	Elementos	Articulos
Acción correctiva	8.5.2	Control de evaluación	Planes de mejoramiento		
		Control de gestión	Actividades de control	Controles	
Acción preventiva	8.5.3	Control de evaluación	Planes de mejoramiento		
		Control de gestión	Actividades de control	Controles	

Anexo C. Cronograma de actividades

ESTUDIO DEL PROYECTO	PARTICIPANTES	DURACIÓN	AÑO 2014															
			AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMBR											
Diagnostico documental: realizar un inventario documental de todos los documentos que existen por proceso, realizar la revisión y actualización de la documentación del sistema por proceso asignado construyendo los listados maestros de documentos por proceso	OFICINA CALIDAD	2 MESES	4				26											
Inducción general al sistema en conceptos generales	TODAS LAS DEPENDENCIAS	1 MES	4			29												
Inducción enlaces UPB.	TODAS LAS DEPENDENCIAS	1 MES				1			26									
		1 MES				1			26									
Reuniones con los principales encargados de cada una de las áreas correspondientes al proceso Movilidad.	ENLACES DESIGNADOS	1 MES			18													
Actualización del normograma.	ENLACES DESIGNADOS	2 MESES						6										5
Capacitación de indicadores de gestión y procedimientos obligatorios.	ENLACES CALIDAD Y PLAN DE DESARROLLO	2 MESES	4			29			6		31							
Formular indicadores de gestión para los procesos del sistema.	TODOS LOS PROCESOS	1 MES						22		13								
Capacitación auditoría interna de calidad	TODOS LOS PROCESOS	1 MES							13			7						
Acompañamiento auditoría interna de calidad 2014	EL PROCESO MOVILIDAD Y PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA	1 MES											10					5

Anexo D. Formato para documentar procedimientos

	FORMATO PARA LA DOCUMENTACION DE PROCEDIMIENTOS Y/O SERVICIOS (Escriba aquí el nombre del Procedimiento o del Formulario)	Código: F-MC-002
		Versión: 0.0
		Página 1 de 1

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. CONDICIONES GENERALES

5. PROCEDIMIENTOS

Nº	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				


6. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

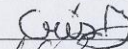
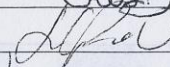
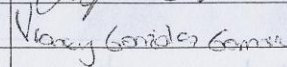
VERSION	DESCRIPCION	FECHA
00	Original	

Código: F-MC-002	Versión: 0.0	Página 1 de 1
Revisión: MECI/Calidad	Revisión: MECI/Calidad	Aprobó: SSC

Anexo E. Acta reunión – Corrección procedimientos

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


ACTA N°					
OBJETIVO: Entrega de procedimientos actualizados proceso movilidad					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
19/11/14	2:00pm	4:00pm	Control Interno	X	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Cristian Becerra Hernandez	Cristhian.Becerra@upb.edu.co	3002493373	
Juan Camilo Parra Ortiz	juan.parrao@upb.edu.co	3002059572	
Wiley Gonzalez Gansu	Wgonzalez1@boltonfil.com	3177846702	

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

COPIA CONTROLADA

Anexo F. Formato para documentar Caracterización

	CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código: C-PE-001
		Versión: 0.0
		Página 1 de 1

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre del proceso:	Autoridad:

OBJETIVO DEL PROCESO Y RESULTADOS ESPERADOS

ENTRADAS, SALIDAS Y RECURSOS DEL PROCESO		
ENTRADAS	SALIDAS	RECURSOS


ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO			
REQUISITOS APLICABLES			RECURSOS
NIC C/1000	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	LEGALES Y RECLAMATORIOS	

HISTORIAL DE CAMBIOS

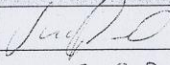
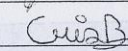
VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	30 de Octubre de 2019

Código: C-PE-001	Versión: 0.0	Página 1 de 1
Elaboró: Oficina Asesoría de Planeación	Revisó: Oficina Asesoría de Planeación	Aprobó: GGC

Anexo G. Acta reunión – Entrega de documentación

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

ACTA N°					
OBJETIVO: Entrega de documentación del proceso movilidad.					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
15/12/14	4:30		Control Interno	X.	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Juan Camilo Parra.	juan.parrac@upb.edu.co	3002059572	
Cristhian Becerra Hernandez	Cristhian.Becerra@upb.edu.co	3002793273	
Nancy Gonzalez Gamero	Ngonzalez1@votomex.com	3177448702	Nancy Gonzalez.tehdacion.

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

COPIA CONTROLADA

Anexo H. Folleto auditoria interna proceso movilidad

Política de Calidad

Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestanda a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, La Constitución Política de Colombia y la Ley, mediante el establecimiento de canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad, la actualización permanente del talento humano, la óptima administración de los recursos físicos y financieros y el mejoramiento continuo de procesos de calidad.

¿ Qué nos pueden preguntar ?

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

MISIÓN

Formular y orientar las políticas sobre la regulación y control del tránsito, el transporte público urbano en todas sus modalidades, el mejoramiento de las condiciones de movilidad y el desarrollo de infraestructura vial y de transporte.

Dictar las medidas de carácter reglamentario y sancionatorio, cuyas atribuciones le confieran las normas vigentes de tránsito y transporte en la jurisdicción Municipal.

Diseñar y establecer planes y programas de movilidad en el corto, mediano y largo plazo dentro del marco del Plan de Ordenamiento Territorial.

¿ Qué es una auditoria de seguimiento?

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



¿ Para qué sirve ?

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

¿ Quiénes participan ?

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

¿ Qué debo tener listo ?

- Manual de calidad
- Procedimientos
- Informe de revisión del proceso
- Formatos
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Mapa de riesgos



¿ Qué debemos recordar ?

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

Por ejemplo:

Mi proceso se llama TRANSITO Y MOVILIDAD y mi objetivo como proceso Planificar, organizar y controlar la movilidad del Municipio de Piedecuesta.

¿ Quién recibe al auditor ?

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

Procedimientos

- Tramites de licencia
- Cobro Coactivo
- Accidentalidad
- Gestión Parque Automotor
- Gestión Jurídica
- Inspección de tránsito
- SIMIT
- Liquidación de tramites
- RUNT

¿ Qué pasa si tengo hallazgos ?

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

¿ Cuándo se hace ?

La Auditoría de Seguimiento se realizará el 2 de diciembre de 2014 y deberás estar preparado para participar en ella.

Sobre el análisis de datos

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



ALCALDÍA DE PIEDECUESTA

Carrera 7 No. 9-43
Piedecuesta, Santander
PBX: (57+7) 6 56 15 29
contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co



AUDITORIA INTERNA

TRANSITO Y MOVILIDAD

Juntos por
Piedecuesta
ALCALDÍA MUNICIPAL

Anexo I. Circular Auditoria Interna



CIRCULAR

DE: AREA MECI-SIGC

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, JEFES OFICINAS ASESORAS, SERVIDORES PUBLICOS.

ASUNTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD 2014

FECHA: NOVIEMBRE 20 de 2014.

Dando continuidad a nuestro compromiso con la Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión y Control (MECI-Calidad) y los Requisitos de las normas ISO9001:2008 y NTCGP1000:2009. La alta Dirección se permite informar que el próximo 24 de Noviembre se INICIARÁ la auditoria INTERNA DE CALIDAD vigencia 2014.

Por lo cual nos permitimos dar las siguientes indicaciones:

1. La auditoría debe ser atendida por los líderes de cada proceso, es decir, Secretario de Despacho y/o Jefe de Oficinas Asesoras.
2. Deben verificar la disponibilidad de la documentación en las diferentes áreas (es decir, caracterizaciones, procedimientos, etc. en su última versión).
3. Garantizar la disponibilidad de información como; último reporte de indicadores de gestión, ejecución de Plan de Acción, Informes de análisis de encuestas, Informe de revisión por proceso.
4. Generar espacios de socialización con todo el personal en temas referentes al SIGC y al desarrollo de la auditoria para asegurar que todo el personal esté preparado, estas jornadas se realizaran con el apoyo de los enlaces.

Se adjunta el Plan de auditoria en cual deben verificar la hora designada para su proceso e informar a sus equipos de trabajo para garantizar el éxito de la misma.

Anexo J. Plan auditoria interna.

Sitios a auditar: Oficinas de la Alcaldía Municipal	Fecha de auditoria: Noviembre 24 de 2014
Auditor Líder: Laura Mercedes Duarte-Auditora HSEQ (LD)	Miembros adicionales del equipo auditor: John Jairo Meneses Quintero Profesional Universitario Mecisigc, Freddy Durán Morales experto técnico, Diana Parra Herrera. Carlos Mauricio Herrera Vargas, Johana Valbuena Mondragón, Sergio Rangel Celis, Cristhian Becerra, Norida Ramírez Gálvez, Sergio Andrés Torres Villanueva, Juan Carlos Baquero Aguirre, Silvia Juliana Ortega Gómez, Paola Andrea Castellanos Gutiérrez, Juan Sebastian Rueda Alvarado, Marlyn Muñoz Vargas, Sharon Johana Rueda Mora, Juan Camilo Parra Ortiz.
Criterios de la auditoria: Norma NTC-GP 1000: 2009, ISO9001:2008 Manual de la Calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la Entidad.	
Objetivo de la auditoria: Confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad ha sido establecido e implementado de acuerdo con los criterios de auditoria.	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Las horas son aproximadas y serán confirmadas en la reunión de apertura antes de iniciar la auditoria. - Tener disponibles para el auditor toda la documentación pertinente en cada proceso, además de una copia de los listados maestros de documentos y registros del SIGC. - Disponer de un lugar adecuado para las reuniones de apertura y cierre, así como para la realización de entrevistas. - Se solicita a cada entrevistado ser puntual para llevar a cabo eficazmente el presente plan de auditoria. - Este plan debe ser dado a conocer al personal responsable por los procesos del SIGC de la Organización. 	

FECHA	HORA	1.1 PROCESOS/ACTIVIDADES A AUDITAR	SECRETARIAS Y ÁREAS A AUDITAR
24/11/2014	8:00 - 9:00 am	REUNIÓN DE APERTURA	Secretarios de Despacho Lugar: Despacho Alcalde
24/11/2014	9:00 -11:00 am	PLANEACION ESTRATEGICA 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.4.2, 5.5, 5.6, 6.1, 7.1, 7.2.3, 7.5.2, 8.2.1	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Jefe Oficina Asesora de Planeación y Coordinadores áreas de: Banco de Proyectos, Control Urbano, Estratificación, Sisben, Jurídica, Licencias, PBOT, Plan de Desarrollo, Vivienda)
24/11/2014	11:00-12:00	TICS 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	Coordinador área Tecnología.
25/11/2014	2:00-4:00PM	GESTION INFRAESTRUCTURA 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Secretario de Infraestructura y Coordinadores áreas de: Contratación, Alumbrado Público.
25/11/2014	4:00-6:00 pm	GESTION DE LA SALUD PÚBLICA 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Secretaria de Desarrollo Social y Coordinadores áreas de: Salud Pública,

FECHA	HORA	1.1 PROCESOS/ACTIVIDADES A AUDITAR	SECRETARIAS Y ÁREAS A AUDITAR
			Epidemiología, PAI, SAC, Nutrición, Zoonosis, Régimen Subsidiado.
26/11/2014	8:00-10:00AM	SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	SECRETARIA DE GOBIERNO Secretario de Gobierno y Coordinadores áreas de: Inspección de Policía, Comisaría de Familia, Gestión del Riesgo, Plazas de Mercado.
26/11/2014	10:00-12:00M	CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Secretaria de Desarrollo Social y Coordinador área de Cultura, Turismo y Recreación.
26/11/2014	2:00-3:00PM	GESTION DE LA COMUNICACIÓN 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	Técnico Administrativo
26/11/2014	3:00-5:00 pm	GESTION DE LAS FINANZAS PUBLICAS 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO Secretaria de Hacienda y del Tesoro y Coordinadores áreas de: Cobro Coactivo, Contabilidad, Presupuesto, Impuestos
28/11/2014	2:00-3:30PM	GESTIÓN ADMINISTRATIVA – TALENTO HUMANO	SECRETARIA GENERAL Secretario General y Coordinadores áreas de Gestión Administrativa, Talento Humano, Compras e inventarios, Atención al Ciudadano.
28/11/2014	3:30-5:00PM	GESTIÓN JURÍDICA 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	COORDINACION DEFENSA JUDICIAL
01/12/2014	8:00-10:00AM	SERVICIO DE EDUCACIÓN 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	SECRETARIA DE EDUCACIÓN Secretaria de Educación y Coordinadores de áreas.
01/12/2014	10:00-11:30 am	DESARROLLO SOSTENIBLE 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.	Coordinadores áreas de Salud Ambiental, PGIRS, Desarrollo Rural.
02/12/2014	8:00-10:00 am	CONTROL INTERNO DE GESTION MEDICION ANALISIS Y MEJORA 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Asesor Control Interno
02/12/2014	2:00-4:00 pm	TRANSITO Y MOVILIDAD	SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD Secretario de Transito y Movilidad, Inspector de Transito.
02/12/2014	400-6:00 pm	DESARROLLO COMUNITARIO	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Coordinador área Programas Sociales, Coordinador Oficina de Empleo.

Preparó (Auditor líder):	Revisó y Aprobó:
---------------------------------	-------------------------

LAURA M. DUARTE Auditoria HSEQ		DR. JHON JAIRO MENESES QUINTERO Profesional Universitario MECI-SIGC	
Firma:	Fecha: Noviembre 20/2014	Firma:	Fecha: Noviembre 20/2014